

Datum
2014-07-14

Diariernr
SN 380-2013
Beteckning

Bilaga 2:
Kravspecifikation

**BILAGA 2:
KRAVSPECIFIKATION
UPPHANDLING AV MASKINELL
DOSDISPENSERING OCH
DOSEXPEDIERING AV
LÄKEMEDEL FÖR ÖPPENVÅRD**

Innehåll

1.	Bakgrund/förutsättningar	3
1.1	Bakgrund	3
1.2	Upphandlingens omfattning	4
2	Definitioner	4
3	Specifika krav på tjänsten	6
3.1	Allmänt	6
3.2	Information	7
3.3	Kvalitetsledningssystem	7
3.4	Beställning/Ordination/Produktion	7
3.5	Leveranser	9
3.6	Kundtjänst	13
3.7	Miljö	13
4	Uppföljning	15
4.1	Allmänt	15
4.2	Statistik	15
4.3	Akuta omdispenseringar	16
4.4	Sortiment	16
4.5	Avvikelsehantering	16
4.6	Kundtjänst	17
4.7	Miljö	17
5	Implementering av tjänsten	17
6	Forum	18
7	Pris	18

1. Bakgrund/förutsättningar

1.1 Bakgrund

Dosdispenserade läkemedel är en tjänst som under 2013 användes av cirka 34 000 personer per månad i Västra Götalandsregionen och av ca 6000 personer i Region Halland. Tjänsten används främst av äldre personer inom kommunal hälso- och sjukvård och i landstingets öppenvård.

Tjänsten används för att underlätta i läkemedelshanteringen för patient och vårdpersonal och ställer höga krav på säkerhet. Dosdispenseringen innebär idag att individens läkemedel som ska tas vid ett och samma tillfälle sampaketeras i dospåsar som är sammanfogade i ett band för en eller två veckors läkemedelsintag. Dosdispensering är ett alternativ till traditionell läkemedelshantering för personer med regelbunden och stabil medicinering, som inte kan klara sin läkemedelshantering på egen hand, t ex på grund av fysiska och/eller psykiska hinder. Vissa läkemedel dosdispenseras inte, pga. sin beredningsform eller att de tas vid behov. Dessa läkemedel levereras i helförpackning. Totala värdet av helförpackningsförsäljningen från alla öppenvårdsapotek inklusive dosapotek till dospatienter i Västra Götaland var under 2013 cirka 18 MSEK per månad och cirka 3 MSEK per månad för Region Halland, se bilaga 3. Dosdispensering finansieras för Leverantören genom en dispenseringsavgift samt marginal på läkemedelsförsäljningen.

När en patient samtycker till att få sina läkemedel dosdispenserade godkänner patienten att apoteks- och vårdpersonal får utbyta information om dennes läkemedel. Detta för att en dialog ska kunna föras mellan leverantör, apotek, vårdpersonal och förskrivare när olika former av problem uppstår.

Ordinationer görs i det nationella ordinationsverktyget Pascal, men kan i undantagsfall ske via fax. Exempel på undantagsfall är när förskrivaren inte har tillgång till Pascal eller vid de tillfällen när Pascal är ur funktion.

Sortimentet som dispensereras baseras på förskrivningen av läkemedel till dospatienter. Hänsyn tas bl.a. till brytningstillstånd och Läkemedelskommitténs rekommendationer. Aktuellt sortimentet som dispensereras beskrivs i bilaga 3. Beslut om ändringar av sortiment görs av Regionkansliet, Hälso- och sjukvårdsavdelningen, område Läkemedel och hjälpmedel i samråd med Region Hallands dosförvaltning.

Leverantören är ett öppenvårdsapotek och ska följa för den aktuella verksamheten gällande lagar och föreskrifter.

1.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen avser maskinell dosdispensering och dosexpediering med leverans till apotek och/eller avhämtningsställen av läkemedel för öppenvård för patienter skrivna i Västra Götalandsregionen och Region Halland.

De ordinerade läkemedel och ordinerade spolvätskor inom definierat sortiment som inte kan dosdispenseras ska kunna vara möjliga att expediera och leverera i helförpackning tillsammans med ordinarie dosleverans. Helförpackningar ska även kunna beställas utanför ordinarie leverans.

Upphandlingen omfattar inte tillhandahållandet av handelsvaror exklusive spolvätskor och andra produkter som inte är receptföreskrivna. Leverantören är dock inte förhindrad att erbjuda samleverans till patienten.

2 Definitioner

Akut omdispensering:	Innebär att ändrad ordination behöver åtgärdas omgående med ny dosdispensering och leverans, se villkor för akutleverans
Arbetstid:	Helgfria vardagar mellan kl 08-18. Midsommarafton, julafton och nyårsafton likställs med helgdag
Avhämtningsställe:	Lokal där patient eller dennes ombud hämtar dosdispenserade och dosexpedierade läkemedel
Avvikelse:	Något som inte överensstämmer med avtal
Dosdispensering:	Uttag ur tillverkarens originalförpackning och färdigställande av läkemedelsprodukter för varje doseringstillfälle till enskild person Socialstyrelsens definition (http://app.socialstyrelsen.se/termbank/)
Dosexpedierade läkemedel:	Samlingsbegrepp för dosdispenserade läkemedel och läkemedel i helförpackningar till patienter med dosexpedition
Dosförpackning:	Den förpackning som varje dosdispensering packas i för varje tillfälle till enskild person
Dosleverans:	Leverans av dosdispenserade läkemedel och helförpackningar

Dosmottagare:	Dosmottagare är privatperson/anhörig/kontaktperson som är utsedd at ta emot en patients dosförpackning. Vid läkemedelsövertag är det hälso- och sjukvårdspersonal från privat vård, kommunen eller Västra Götalandsregionen och Region Halland
Dosmottagande enhet:	Vårdenhet/Avhämtningsställe med ansvar för mottagande av dosleverans för flera dospatienter (t.ex. särskilt boende, hemtjänst, psykiatrisk mottagning)
Dospatient:	Patienter som ordinerar läkemedel via dosexpedition
Elektronisk dosordination:	Elektroniskt överförd dosordination för dosdispensering via nationella ordinationsdatabasen
Ersättningsdos:	Dosförpackning som ersätter saknad dos eller om läkemedlet i dosförpackningen är skadat eller inte stämmer med ordination, se krav 4.2 C
Första dosdag:	Dag då ordinerat läkemedel kan administreras från och med morgondos
Glappdoser:	Doser som produceras för att täcka upp behovet av läkemedel som uppstår vid byte av stopptid
Helförpackning:	Ett läkemedels originalförpackning
Ordinationsdag:	Den dag då ordination gjorts innan aktuell stopptid, se villkor för Leveranser
Ordinationsändring:	När patientens ordination ändras, t.ex. insättning av nytt läkemedel eller utsättning
Stopptid:	Den tid före vilken ordination ska göras för att dosexpediering och leverans ska kunna utföras enligt avtalad ledtid
Transportförpackning:	Det emballage som dosförpackningar packas i för att klara transporten

3 Specifika krav på tjänsten

3.1 Allmänt

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.1.1 Dosdispensera de kvantiteter och artiklar som beställaren efterfrågar (inklusive ersättningsdoser, akuta omdispenseringar etc.)
- 3.1.2 Ha kapacitet att leverera enligt de förändringar av antalet patienter och antal läkemedel som sker över tid
- 3.1.3 Tryckt text och text på etiketter på förpackningar är tydliga och lättlästa. Ev. kravuppfyllelse kommer att bedömas av utsedda patienter och vårdpersonal
- 3.1.4 Förpacka läkemedlen i dosförpackningar som är lätta att öppna med handkraft. Ev. kravuppfyllelse kommer att bedömas av utsedda patienter och vårdpersonal. Bifoga till anbudet 5 stycken 14 dagars förpackningar innehållande 4 dosförpackningar/dag. Det ska vara demo dosförpackningar med komplett märkning
- 3.1.5 Bifoga till anbudet en beskrivning över flödet från beställning, produktion inklusive packning och leverans till utlämningsställe. Följande ska tydliggöras i beskrivningen:
 - Farmaceutisk kontroll
 - Antalet farmaceuter för att säkerställa kvalitet
 - Säkerhet/kontroll/kapacitet i produktionsflödet
 - Säkerhetskontroll i packning och lastning på transport
 - Säkerhet vid transport, inkl. kvittering
 - System för spårning av förpackning/transportförpackning
- 3.1.6 Vid varje tidpunkt följa de regler som eHälsomyndigheten ställer för åtkomst till nationella tjänster för elektronisk information för dospatienter. Detta är ett krav för att uppfylla lagstiftarens krav på direktåtkomst och momentan uppdatering av nationella informationskällor som förvaltas av eHälsomyndigheten, för mer information se <http://www.ehalsomyndigheten.se/>
- 3.1.7 Vid varje tidpunkt följa de regler och anvisningar som eHälsomyndigheten tillhandahåller för åtkomst till elektronisk förmedlingsinformation s.k. SOL-tjänster, se bilaga 4

3.2 Information

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.2.1 Ha en hemsida med information om tjänsten och tillgång till aktuella blanketter
- 3.2.2 Informera om förändringar som berör tjänsten och dess intressenter på leverantörens hemsida
- 3.2.3 Hålla information om dossortimentet tillgängligt för beställaren och förskrivare på leverantörens hemsida, uppdatering ska ske omgående och senast dagen efter ändring
- 3.2.4 Driftstörningar samt avvikelser vid storhelger ska publiceras på leverantörens hemsida
- 3.2.5 Bifoga till anbudet en instruktion som tydligt beskriver hur dosförpackningen öppnas. Ev. kravuppfyllelse kommer att bedömas av utsedda patienter och vårdpersonal. Instruktionen skickas till patienten vid första leverans samt på begäran

3.3 Kvalitetsledningssystem

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.3.1 Arbeta enligt ett kvalitetsledningssystem. Bifoga till anbudet en beskrivning av leverantörens kvalitetssystem
- 3.3.2 Utan begäran och omgående informera om resultatet av granskning utförd av myndighet
- 3.3.3 Beställaren har rätt att genomföra kvalitetsgranskning och då även med utomstående granskare
- 3.3.4 I samband med granskning vara tillgänglig och ge tillgång till den dokumentation som granskningen kräver

3.4 Beställning/Ordination/Produktion

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.4.1 Hantera alla korrekt inkomna ordinationer via det nationella dosregistret/nationella ordinationsdatabasen, när databasen är i drift, och via fax
- 3.4.2 Tillse att en patients dostillfälle endast undantagsvis tar mer än en dosförpackning i anspråk
- 3.4.3 Hantera tjänsten vid upp- respektive nedtrappning av läkemedelsdoser samt oregelbundna doseringar
- 3.4.4 Dosdispensera på ett sådant sätt att patientens samlade dygnsbehov av läkemedel kan fördelas på upp till åtta (8) dosdispenseringstillfällen (angivna som hela timmar) och att anpassa dosdispenseringen till individuella doseringsscheman
- 3.4.5 Dispensera halva tabletter, om ordinationen kräver det, under förutsättning att tablettens är delbar och motsvarande dos inte finns som hel tablett i sortimentet
- 3.4.6 Inte dispensera andra delningsformer än hel eller halv tablett utan då istället expediera läkemedlet i helförpackning

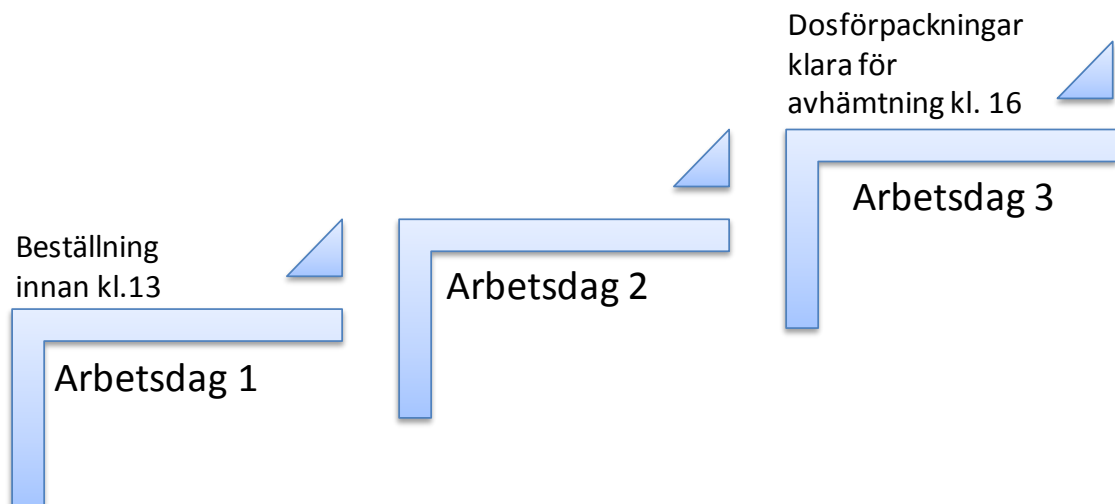
- 3.4.7 Kunna dosdispensera för tidsperioderna 7 och 14 dagar samt i förekommande fall glappdoser
- 3.4.8 Att i särskilda fall (exempelvis då patienten reser bort) dosdispensera för längre period med hänsyn tagen till läkemedlens hållbarhet och under förutsättning att det finns läkarordination på förlängd period
- 3.4.9 Utan extra kostnad producera och leverera om skadade och felaktigt expedierade läkemedel
- 3.4.10 Meddela skriftligen patient/kontaktperson 2-3 månader innan samt i samband med sista kompletta leverans att inga ytterligare leveranser kommer att ske av dosexpедierade läkemedel från leverantören när ordinationens giltighet upphör. Dessa ordinationer måste förnyas av förskrivare. Bifoga till anbudet en beskrivning på rutin hur kravet säkerställs samt exempel på utskick till patienten/dosmottagaren
- 3.4.11 Avsluta dosproduktion när ansvarig läkare meddelat att patientens dosdispensering ska avslutas
- 3.4.12 Ha en fungerande rutin för avsägning av papperskopior på dosrecept och bipacksedlar
- 3.4.13 Registrera och möjliggöra start av dosproduktion till ny patient inom 8 arbetstimmar under förutsättning att aktuell dosmottagande enhet har leveransadress registrerad

3.5 Leveranser

3.5.1 Normalleverans

Leverantören **ska** åta sig att:

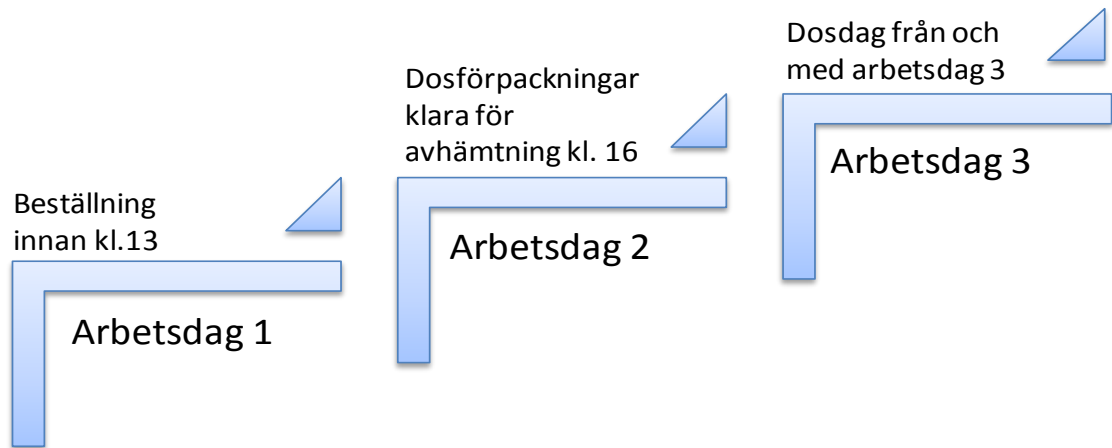
- 3.5.1.1 Stopptid för ordination av dosexpedierade läkemedel är kl 13.00 vardagar. Eventuellt undantag från detta krav ska ske i samråd med beställaren
- 3.5.1.2 Leverera till mottagaren senast två arbetsdagar och tre arbetstimmar efter stopptid
- 3.5.1.3 Dosexpedierade läkemedel är klara för avhämtning på avhämtningsstället senast kl 16. 00 på arbetsdag 3
- 3.5.1.4 Leverans inför exempelvis storhelger planeras så att patient har tillgång till mediciner utan avbrott



3.5.2 Akutleverans

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.5.2.1 Utföra akut omdispensering till ordinarie dosdispenseringsavgift när beställaren efterfrågar det
- 3.5.2.2 Vid ordinationsändring som ordineras akut ska nya kompletta dosförpackningar produceras. Doserna ersätter de tidigare levererade doserna
- 3.5.2.3 Stopptid för ordination av dosexpedierade läkemedel är kl 13.00 vardagar. Eventuellt undantag från krav ska ske i samråd med beställaren
- 3.5.2.4 Leverera till mottagaren senast en arbetsdag och tre arbetstimmar efter stopptid



3.5.3 Leveransadress

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.5.3.1 Ta emot adressändringar på av leverantören förslagen och av beställaren godkänd blankett. Leverantören kan ange ytterligare sätt att ta emot adressändring på
- 3.5.3.2 Registrera adressändring för patient inom 8 arbetstimmar från det att anmälan kommer in. Adressändringen ska därefter få direkt genomslag i produktionen av dosdispenserings
- 3.5.3.3 Utan extra kostnad leverera dosexpedierade läkemedel till patienter skrivna i Västra Götalandsregionen och Region Halland men som vårdas på annan ort i Sverige
- 3.5.3.4 Ge patienten möjlighet att utan extra kostnad göra tillfällig adressändring inom Västra Götalandsregionen och Region Halland. Anmälan ska ske med av leverantören förslagen och av beställaren godkänd blankett. För leverans till ort utanför regionen betalar patienten själv

3.5.4 Avhämtningsställen/Distribution

Leverantören **ska** uppfylla följande krav på avhämtningsställen/distribution:

- 3.5.4.1 Dosmottagare bestämmer vid vilket av leverantörens avhämtningsställen som de dosförpackade läkemedlen ska avhämtas.
- 3.5.4.2 Att det finns minst 250 stycken avhämtningsställen tillgängliga inom Västra Götalandsregionen och 52 stycken avhämtningsställen inom Region Halland
- 3.5.4.3 Tillgänglighet till avhämtningsställen med en god geografisk spridning som uppfyller behoven från dosmottagare och beställare. Bifoga till anbudet en beskrivning hur en god geografisk spridning säkerställs
- 3.5.4.4 Avhämtningsställen är placerade så att avståndet för dosmottagare inte ökar avsevärt i förhållande till situation beskriven i bilaga 3
- 3.5.4.5 Ansvara för hela leveransen fram till utlämning till dosmottagare
- 3.5.4.6 Alla avhämtningsställen ska förvara leveransen på ett sätt att obehöriga inte kommer åt den
- 3.5.4.7 Alla avhämtningsställen kan förvara kylda läkemedel

3.5.5 Transport

Leverantören **ska** åta sig att:

- 3.5.5.1 Transportförpackningen är av sådan kvalitet att obehöriga inte har obemärkt åtkomst. Varor som är känsliga för stötar, ljus, fukt, kyla eller värme skall förses med tydlig information om detta. Bifoga till anbudet ett exemplar av en transportförpackning
- 3.5.5.2 Läkemedlen transporteras på ett korrekt sätt så att läkemedlets kvalitet upprätthålls
- 3.5.5.3 Kunna sortera per avdelning/per dosmottagande enhet eller motsvarande
- 3.5.5.4 Sampaketera dosförpackningar och helförpackningar i samma transport till samma leveransadress vid samma leveranstillfälle. Sampaketering innebär att i möjligaste mån paketera i samma transportförpackning med god fyllnadsgrad. Om det av säkerhetsskäl inte går ska de olika transportförpackningarna hänga ihop
- 3.5.5.5 Märka transportförpackning med aktuell leveransadress och säkerställa att leveransadress överensstämmer med beställningen (ordinationen)
- 3.5.5.6 Leveranserna påverkas så lite som möjligt vid oförutsedda händelser. Ange en reservrutin och bifoga till anbudet en beskrivning på hur olika konsekvenser som olika händelser kan ha på ordinarie leverans

3.5.5.7 Ha en spårbar logistikkedja, varje transportförpackning ska vara spårbar fram till utlämning till dosmottagare. Bifoga till anbudet en beskrivning över hur leverantören säkrar logistikkedjan

3.5.6 Övriga leveransvillkor

Leverantören **ska** åta sig att:

3.5.6.1 Meddela gällande leveransavvikelse eller leveransförsening till dosmottagare och avhämtningsställe till de kontaktvägar som angetts

3.5.6.2 SMS avisering ska erbjudas (om mobilnummer har angetts)

3.5.7 Ej avhämtade försändelser

Leverantören **ska** åta sig att:

3.5.7.1 Informera förskrivare när den andra försändelsen i rad inte hämtas ut, alternativt tillse att avhämtningsstället informerar förskrivare och vid anmodan kunna redovisa att förskrivaren har informerats. Bifoga till anbudet en beskrivning över hur krav tillgodoses

3.5.8 Leveranssäkerhet

Leveranssäkerhet delas upp i kategorierna Leverans i rätt tid Rätt expedition och Restnoteringar. Leveranssäkerhet innebär att leverantören levererar en hel och korrekt dos, i rätt tid, till rätt plats samt i övrigt levererar en tjänst som överensstämmer med avtalet.

Leverans i rätt tid

3.5.8.1 Leveranssäkerheten vad gäller i rätt tid **ska** inte understiga 99,7 %. Vite enligt kategori 1

Leveranssäkerheten beräknas som antalet korrekta leveranser dividerat med totalt antal leveranser per kalendermånad

Rätt expedition

3.5.8.2 Leveranssäkerheten vad gäller rätt expedition **ska** inte understiga 99,9 %. Vite enligt kategori 1

Leveranssäkerheten beräknas som antalet korrekt levererade produkter (dvs ej felaktig, förstörd eller förkommen produkt) dividerat med totalt antal levererade produkter per kalendermånad. Produkt är en dosförpackning/helförpackning

Restnoteringar

3.5.8.3 Leverantören **ska** arbeta aktivt för att minska antalet restnoteringar

3.5.8.4 Leveranssäkerheten vad gäller restnoteringar **ska** inte understiga 99 %

3.6 Kundtjänst

Leverantören **ska** åta sig att uppfylla följande krav på kundtjänst:

- 3.6.1 Bifoga till anbudet en beskrivning över kundtjänstfunktionen och hur det säkerställs att alla krav nedan uppfylls
- 3.6.2 Ha en kundtjänst bemannad med personal som har kunskap om tjänsten maskinell dosdisensering och som kan svara på frågor och ge information om tjänsten
- 3.6.3 Kundtjänstens personal behärskar svenska språket väl både i tal och skrift
- 3.6.4 Ha en kundtjänst med ett professionellt bemötande
- 3.6.5 Ha en kundtjänst som kan nås via telefon och fax samt e-post och/eller webbformulär under vardagar mellan klockan 08:00-18:00
- 3.6.6 Ha separata kontaktvägar i kundtjänst för förskrivare, vård/omsorgspersonal respektive patient/privatperson
- 3.6.7 Kontaktvägen för förskrivare bemannas av farmaceut
- 3.6.8 Kundtjänstens telefonfunktion har en köfunktion med beräkning och angivande av beräknad väntetid
- 3.6.9 Kunden blir omgående erbjuden möjligheten att bli uppringd. Uppringningen ska ske inom 4 arbetstimmar vilket kunden informeras om
- 3.6.10 Minst 95 % av alla inkommande samtal under kundtjänsts öppettider besvaras inom 5 minuter. Vite enligt kategori 1
- 3.6.11 Ärenden som kommer in via fax eller e-post/webbformulär besvaras senast under nästkommande arbetsdag
- 3.6.12 Inkomna ärenden som kräver en åtgärd återkopplas till anmälaren med tidplan på när lösning finns senast nästkommande arbetsdag, förutsatt att inte ärendet kan lösas inom denna tid
- 3.6.13 Åtterrapporera till anmälaren så snart ett ärende är åtgärdat
- 3.6.14 Upplysa och instruera anmälaren senast nästkommande arbetsdag, i de fall ärendet inrapporterats på inkorrekt sätt
- 3.6.15 Kundtjänst prioriterar inkomna ärenden enligt rutin. Rutinen tas fram i samarbete mellan beställare och leverantör. Bifoga till anbudet ett förslag på prioriteringsrutin av ärenden
- 3.6.16 Ha ett ärendehanteringssystem som loggar alla ärenden som kräver åtgärder, utredning och uppföljning
- 3.6.17 På hemsidan ange statistik över hur belastningen ser ut under kundtjänstens öppettider

3.7 Miljö

Leverantören **ska** vid avtalsstart ha ett miljöledningsarbete för att minimera miljöpåverkan från uppdraget. Arbetet **ska** även omfatta förpackningar och den verksamhet som utför transporterna, inklusive underleverantörer

3.7.1 Miljöledning

Följande krav **ska** leverantören åta sig gällande miljöledning:

- 3.7.1.1 Ha en implementerad miljöpolicy som är antagen av ledningen och känd av samtliga medarbetare, genom exempelvis en miljöutbildning¹
- 3.7.1.2 Ha uppsatta miljömål för att minska miljöbelastning som baseras på för verksamheten identifierade betydande miljöaspekter; exempelvis energi-, drivmedel- och kemikalieanvändning, utsläpp av växthusgaser samt andra emissioner
- 3.7.1.3 Ha en handlingsplan och rutiner för hur man i verksamheten kontinuerligt arbetar med ständig förbättring, följer upp mål och delmål samt hanterar avvikelser
- 3.7.1.4 Ha rutiner för att säkerställa att alla miljölagar och föreskrifter som berör verksamheten efterlevs
- 3.7.1.5 Ha rutiner och metoder för kommunikation och redovisning/rapportering av det egna miljöarbetet som utan begäran lämnas till beställaren

3.7.2 Transporter

Leverantören **ska** uppfylla följande transportkrav:

EURO-klass på tunga LASTBILAR (> 3,5 ton)

- 3.7.2.1 Vid genomförandet av transportuppdraget använda fordon som lägst uppfyller kraven i Euro III
- 3.7.2.2 Vid godstransporter som utförs i områden där det finns risk att miljö kvalitetsnormer för luftmiljön inte följs, ska dessa fordon lägst uppfylla kraven för Euro IV

EURO -klass på lätta LASTBILAR (\leq 3,5 ton)

- 3.7.2.3 Använda fordon som vid utförandet av uppdraget lägst uppfyller utsläppskraven för Euro IV. Att fordon med dieseldrift uppfyller utsläppskraven för Miljöklass 2005PM eller högre

3.7.3 Förpackningar

Leverantören **ska** uppfylla följande krav på förpackningar:

- 3.7.3.1 Leverantören eller att leverantörens leverantörer i tidigare led är ansluten till REPA-registret och/eller Svensk Glasåtervinning eller genom ett eget fungerade system. (SFS 2006:1273 med ändringar). För information ang. producentansvar för förpackningar se: www.repa.se

¹ I en miljöutbildning kan t.ex. information ges om innebörden av ett miljöledningsarbetsystem och vikten av ständig förbättring, om vilken miljöpåverkan den egna verksamheten ger upphov till, inklusive vilka identifierade miljöaspekter som verksamheten belastar miljön med, samt betydelsen av allas delaktighet i förbättringsarbetet

- 3.7.3.2 Att förpackningsmaterial (avser avdelnings- och transportförpackning) som innehåller cellulosa är huvudsakligen baserad på TCF blekt nyfibermassa, ECF blekt nyfibermassa, oblekt nyfibermassa, oblekt returfibermassa, TCF blekt returfibermassa eller blekt returfibermassa, och vid förfrågan kunna visa intyg från förpackningsleverantör att kravet efterföljs
- 3.7.3.3 Förpackningsmaterial är fritt från PVC, och vid förfrågan kunna visa intyg från förpackningsleverantör att kravet efterföljs
- 3.7.3.4 Bifoga till anbudet rutin för kasserade läkemedel

4 Uppföljning

4.1 Allmänt

Leverantören **ska** åta sig att:

- 4.1.1 Till beställarens månadsvis översända alla rapporter angivna i kapitel 4 i excelformat eller av beställaren annat godkänt filformat. Bifoga till anbudet förslag från anbudgivaren om hur de kan hantera rapportering
- 4.1.2 För varje rapport också skapa en fil med semikolonseparerade fält på varje rad. Denna fil tillgängliggörs via leverantörens server för att hämtas av VGR regional tjänsteplattform. Hallands rapporter tillgängliggörs också som XML-fil för hämtning.

4.2 Statistik

Leverantören **ska** åta sig att:

- 4.2.1 Till beställaren månadsvis och senast 5:e arbetsdagen nästföljande månad skicka in en rapport innehållande avsnitten A, B, se nedan. Vite enligt kategori 2
- 4.2.2 Till beställaren månadsvis och senast 10:e arbetsdagen nästföljande månad skicka in en rapport innehållande avsnittet C se nedan. Vite enligt kategori 2
- 4.2.3 På begäran av beställaren, en gång per år lämna aggregerad statistik på avsnitten A, B, C, se nedan. Leverantören ska senast 6 arbetsveckor efter att beställaren har begärt statistiken överlämna resultatet till beställaren

A. Beställarnivå (summering):

Total dispenseringskostnad, antal dospatienter och antalet dispenserade dygn.

B. Underlag för fakturafördelning

För att beställaren ska kunna fördela kostnaderna inom den egna verksamheten krävs statistik utvisande: födelsedata, dispenserade antal dagar, arbetsplatskod, och summa under månaden.

Post per patient med uppgift om:

- kön
- födelsedata (ååååmmdd)
- län
- kommun
- boendeform (ordinärt/särskilt) namn på särskilt boende alt. hemmaboende
- områdeskod

- arbetsplatskod för patientansvarig läkare eller betalningssansvarig
- antal dosleveranser per 7 respektive 14 dagar
- antal fakturerade dosdispenserade dagar
- antal dagar akuta omdispenseringar
- antal ersättningsdoser

C. Per arbetsplats:

Statistik på arbetsplatskoder och förskrivare som skickar in ordinationer utanför ordinationsverktyget.

Statistik på antal ersättningsdoser som är uppdelade på:

- Fel orsakade av beställaren
- Fel orsakade av leverantören

4.3 Akuta omdispenseringar

- 4.3.1 Leverantören **ska** en gång per år på begäran från beställaren lämna statistik på antalet akuta omdispenseringar per läkemedel och per arbetsplatskod (för en period om två veckor). Leverantören **ska** senast 6 arbetsveckor efter att beställaren har begärt statistiken överlämna resultatet till beställaren.

4.4 Sortiment

Leverantören **ska** åta sig att:

- 4.4.1 Månadsvis och senast den 10:e arbetsdagen efter rapportmånaden rapportera om befintligt dossortiment och sortimentsändringar till funktionsbrevlåda hos beställaren

4.5 Avvikelsehantering

Leverantören **ska** åta sig att:

- 4.5.1 Dokumentera samtliga inkomna och internt uppkomna avvikelseärenden och utredningar i ett ärendehanteringssystem med ett unikt löpnummer. Bifoga till anbudet en beskrivning över ärendehanteringssystemet
- 4.5.2 Åtterrapporera till anmälnaren så snart ett ärende är åtgärdat. Bifoga till anbudet en beskrivning hur återkoppling ska ske till anmälnaren
- 4.5.3 Inkomna ärenden som kräver en åtgärd återkopplas till anmälnaren med tidplan på när lösning finns senast nästkommande arbetsdag, förutsatt att inte ärendet kan lösas inom denna tid
- 4.5.4 Månadsvis och senast den 10:e arbetsdagen efter rapportmånaden översända en avvikelserapport till beställarens funktionsbrevlåda. Vite enligt kategori 2. Rapporten ska vara uppdelad i olika grupper, se avsnitt Uppföljning:
- Leverans i rätt tid
 - Felaktig expedition
 - Restnoteringar
 - Övrigt

- 4.5.5 På begäran från beställaren kunna ta fram utredning för specifika avvikelseärenden
- 4.5.6 Omgående rapportera avvikelser som föranleder anmälan enligt myndighetskrav till beställaren

4.6 Kundtjänst

Leverantören **ska** åta sig att:

- 4.6.1 Månadsvis och senast den 10:e arbetsdagen efter rapportmånaden rapportera svarstiderna, enligt avsnitt Kundtjänst, till funktionsbrevlåda hos beställaren. Vite enligt kategori 2

4.7 Miljö

Leverantören **ska** åta sig att:

- 4.7.1 Årsvis rapportera för resultatet av de åtgärder som tas för att minska miljöbelastningen utifrån avsnitt 3.7.1 Miljöledning. Leverantören ska senast 6 arbetsveckor efter att beställaren har begärt rapporten skicka resultatet till beställarens funktionsbrevlåda

5 Implementering av tjänsten

Leverantören **ska** åta sig att:

- 5.1 Tillsammans med beställaren gemensamt bilda en införandeorganisation så snart avtal har tecknats. Båda parterna utser projektledare och tillsätter tillräckliga resurser för att garantera en säker driftstart. Införandeorganisationen ansvarar för framtagande av tidsatt genomförandeplan och implementering i enlighet med nedanstående tidsangivelse. Part är skyldig att omgående underrätta vid eventuell försening i tidsplanen
- 5.2 I införandearbetet överta och förvalta för uppdraget erforderlig information och förbereda och etablera den verksamhet som leverantören ska bedriva inom ramen för uppdraget. Samverka med beställaren, överlämnande dosproducent och ev. övriga parter som beställaren anger så att eventuella oklarheter eller brister i information kan identifieras och åtgärdas
- 5.3 Samarbeta med överlämnande dosproducent och befintlig kreditgivare för att säkerställa att de dospatienter som har kreditavtal för betalning av läkemedel från och med avtalsstart kan nyttja befintligt konto eller motsvarande
- 5.4 Leverantörens verksamhet vid avtalsstart är klar för produktion av de kvantiteter och artiklar som beställaren efterfrågar. Under första månaden från avtalsstart förs volymer successivt över från befintlig leverantör så att leverantören efter 30 kalenderdagar från avtalsstart kan ansvara för hela produktionen enligt avtal. Varav de 5 sista arbetsdagarna kvalitetssäkrar full drift.

Bifoga till anbudet en beskrivning om hur leverantören avser genomföra implementeringen samt vilka förberedelser leverantören anser att beställaren kan vidta för att underlätta implementeringen. Beskrivningen ska även innefatta en ekonomisk kalkyl på hur leverantören finansierar etableringen och implementering av uppdraget

5.5 Beställaren har full insyn under förberedelser inför implementeringen

5.6 Under den första månaden ha en utökad kundtjänst: Jourtelefon arbetsdagar kl 18:00-20:00 och lördagar/söndagar/helgdagar 09:00-13:00

6 Forum

Leverantören **ska** åta sig att:

6.1 Delta i forum för affärsmässiga-, övergripande strategiska- och utvecklingsfrågor för avtalet

6.2 Tillsammans med beställaren verka för en kontinuerlig utveckling av samarbetet och tjänstens innehåll

6.3 Utse representanter som besitter den kompetens beställaren efterfrågar

6.4 Sammanträda kontinuerligt och efter beställarens behov. Beställaren är sammankallande och ordförande för aktuella forum

6.5 Bifoga till anbudeten förslag på lämplig uppbyggnad för forum och löpande samverkansformer under en ev. kommande avtalsperiod, utifrån ovanstående och anbudsgivarens förutsättningar. Utformning överenskommes därefter mellan parterna

7 Pris

Offererat anbudspris **ska** vara ett enhetspris för leverans till överenskomna avhämtningsställen, per patient och dag (med dag avses dosdispenserat dygn). Inga andra priser, rabatter eller förbehåll ska förekomma.

Offererat anbudspris är: _____