

Projekt: Tjänstekatalog i RGS standardiserade tjänsteutbud – Privata vårdgivare	Utgåva:	Status:	Sida: 1 (40)
Utfärdat av: RGS	Utfärdat datum: 2021-09-30	Godkänt av: Regiondirektör	Godkänt datum: 2021-12-23



BÄSTA LIVSPLATSEN

Region Halland

Regiongemensam standard för RGS tjänsteleveranser i Region Halland

Bilaga R2.2.1 Tjänstekatalog – Privat vårdgivare och extern partner

Definitioner av centrala begrepp använda i tjänstekatalogen

Begrepp	Definition
RGS	Regionservice
Partner	Begreppet används för beställaren av tjänsten och benämns även som kund
PVG	Privat vårdgivare, även annan extern partner utanför Region Hallands organisationsnummer
RH	Region Halland
RK	Regionkontoret
HSH	Hallands sjukhus Halmstad
HSV	Hallands sjukhus Varberg
HSK	Hallands sjukhus Kungsbacka
MTH	Medicinsk teknik Halland
Bastjänst	Tjänst som är obligatorisk för alla som är i behov av tjänsten.
Tilläggstjänst	Tjänst som är valbar. Kan vara ett tillägg till en bastjänst (t ex. utökad servicenivå) eller en fristående tjänsteleverans.
Avropstjänst	Tjänst som beställs inför varje enskild leverans.
Ägarstyrd tjänst	Tjänst där ägaren är RGS motpart och kravställare avseende tjänstens utformning.
Processägare	Processägaren är huvudansvarig för sin stödprocess I RGS standardiseringsarbete utgår vi ifrån att processägaren definierar VAD tjänsten omfattar, utifrån Region Hallands perspektiv och behov.
Processledare	I RGS standardiseringsarbete utgår vi ifrån att aktuell processledare alternativt delprocessledare är leveransansvarig chef inom Regionservice. Själva leveransen kan omfatta flera leveransområden och leverantörer. Processledaren/delprocessledaren ansvarar för HUR leveransen sker.

Innehåll

Översikt över inkluderade tjänster	4
Övergripande krav på tjänsterna.....	5
1. Städservice	6
1.1 Regelmässig städning	6
2. Logistik	8
2.1 Lagerservice	8
2.2 Posthantering.....	9
2.3 Gods- och paketleveranser.....	10
2.4 Sterilgodslleveranser.....	12
2.5 Laboratorieprover	13
2.6 Avfallshantering (konventionellt osorterat avfall)	15
2.7 Avfallshantering (farligt avfall).....	16
2.8 Avfallshantering av miljöstation/källsorterat avfall	17
2.9 Transport av vårddokument för skanning.....	19
3. Teknisk service	20
3.1 Verksamhetsutrustning.....	20
4. Telefoni	22
4.1 Fast telefoni	22
4.2 Mobil kommunikation.....	24
4.3 Trådlös kommunikation	27
4.4 Kösystem.....	30
4.5 Jour- och beredskapsbemanning	33
5. Övriga tjänster.....	36
5.1 Skanning av vårddokument	36
5.2 Tjänstelegitimation SITHS.....	37
Signering – Region Halland	40

Översikt över inkluderade tjänster

Tjänst	Tjänsteklass	Prismodell
1. Städservice		
1.1 Regelmässig städning	Bastjänst	Fastpris/år inom volymintervall
2. Logistik		
2.1 Lagerservice	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.2 Posthantering	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.3 Gods- och pakettleveranser	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.4 Sterilgodslleveranser	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.5 Laboratorieprover	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.6 Avfallshantering (konventionellt avfall)	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.7 Avfallshantering (farligt avfall)	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.8 Hantering av miljöstation/källsorterat avfall	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
2.9 Transport av vårddokument för skanning	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
3. Teknisk service		
3.1 Underhåll av diskdesinfektorer	Bastjänst	Pris/styck
3.2 Underhåll av spoldesinfektorer	Bastjänst	Pris/styck
3.3 Underhåll av försörjningssystem tak	Bastjänst	Pris/styck
3.4 Underhåll av undersökningslampor	Bastjänst	Pris/styck
4. Telefoni		
4.1 Fast telefoni	Bastjänst	Pris/styck
4.2 Mobil kommunikation	Bastjänst	Pris/styck
4.3 Trådlös kommunikation	Bastjänst	Pris/styck
4.4 Kösystem	Bastjänst	Pris/styck
4.5 Jour- och beredskapsbemanning	Bastjänst	Fastpris/år inom resursintervall
5. Övriga tjänster		
5.1 Skanning av vårddokument	Ägarstyrd tjänst	Pris/styck
5.2 SITHS	Ägarstyrd tjänst	Pris/styck

Övergripande krav på tjänsterna

Övergripande krav på tjänsterna

- Servicemedarbetare har erforderliga kläder för respektive uppdrag, RGS ansvarar för tillgång på dessa men kund tillhandahåller och bekostar specialkläder på t.ex. operation, laboratorier och i sterilverksamhet.
- RGS ansvarar för, och bekostar, att medarbetarna har den kompetens och utbildning som krävs för respektive tjänst.
- RGS arbetar med ständiga förbättringar och löpande kvalitetsuppföljningar.
- RGS ansvarar för utveckling av hur tjänsterna ska levereras (utvecklingsansvar). Detta görs vid behov i dialog med Partner och respektive ägare av tjänst.
- RGS har rätt att använda underleverantörer för att utföra tjänsterna och är i dessa fall avtalspart mot underleverantören.
- Arbetsmetoder och redskap ska väljas med hänsyn till tjänstens långsiktiga målsättningar och anpassas till Partners pågående verksamheter med beaktande av kvalitets- och miljöaspekter, samt patientsäkerhet.
- RGS ska i god tid kontakta Partnern innan arbete som kan medföra driftstörningar i verksamheten utförs.
- RGS ansvarar för att upprätthålla funktionen för tjänsterna. Partnern respektive ägare av tjänst ansvarar för att framföra specifika behov och kravställningar.
- RGS ska hantera och dokumentera felanmälningar, samt återrapportera till felanmälaren så skyndsamt som möjligt efter utfört arbete.
- RGS rapporterar kritiska incidenter relaterat till sitt åtagande till Partner som påverkar personsäkerhet, miljö, fastigheter, egendom eller Partners möjlighet att bedriva sin verksamhet. Exempel på kritiska incidenter är: verksamhetsstörningar, såsom driftavbrott och olycksfall.
- Endast material och varor som uppfyller Region Hallands uppställda kvalitets- och miljökrav får användas under förutsättning att de uppfyller definierade funktionskrav.
- RGS ska säkerställa att varor, tjänster och entreprenader köps in på ett sådant sätt att utfallet blir det mest fördelaktiga för Region Halland.
- Alla uppdrag där medicinteknisk utrustning förekommer hanteras i enlighet med det medicinsktekniska regelverket, samt i dialog med MTH.

1. Städservice

1.1 Regelmässig städning

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar att leverera regelmässig städning i alla lokaler och verksamheter.

Målsättning med tjänsten

Att erbjuda en professionellt utförd städning för att minska risker för smittspridning och för att skapa en god inomhus- och arbetsmiljö. Städmetoderna är effektiva, ergonomiska och miljöanpassade och sker där det är möjligt med kemikaliefria metoder.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivå/acceptanskrav
Upprätthålla rena miljöer i lokalerna	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten erbjuds helgfri vardag, kl. 06:00-19:00 samt utanför specificerade tider, helger och storhelger där verksamhet sker 6-7 dagar per vecka Regelmässig städning följer Regionservice städstandard för Region Halland Personalen är dokumenterat utbildad i städmetoder Fönsterputs sker två (2) gånger per år, (två (2) gånger utvändigt och en (1) gång invändigt) Byte av entrémattor sker enligt fastställd frekvens
Uppföljning och återkoppling	<ul style="list-style-type: none"> Okulär besiktning genom stickprovsförfarande inom RGS städuppdrag fyra (4) gånger/ per år Kundåterkoppling via kundmöten

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Städning utanför specificerade tider Krav på tidsstyrda leveranser Krav på ATP-mätning Då mätning krävs i RGS regi för att åstadkomma ritningsunderlag och då detta inte tillhandahållits senast fyra (4) veckor innan uppstart

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Städbar miljö - lättillgängliga ytor och möbler och utrustning valda med hänsyn till städbarhet (rullbara, ytskikt, mängd m.m.) • Ansvara för att informera om eventuella rutiner där särskilda föreskrifter gäller t.ex. vid smittad patient, samt informera om andra tillfälliga förändringar i behov • Vid nya uppdrag tillhandahålla ritning med rumsfunktioner över lokal senast fyra (4) veckor innan uppstart • Förändring av rumsfunktion i befintligt uppdrag ska omgående informeras till städorganisation

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Förändring av lokaltyp följer beställningsrutinerna • Golv, väggar upp till 1,8 m höjd och inventarier upp till 2,5 m höjd inkluderas i regelmässig städning • Städ av medicinsk utrustning inkluderas ej

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Punktdeinfektion av kroppsvätskor		X	
Tillhandahålla skyddsutrustning vid behov		X	
Tillhandahålla nycklar till lokaler för RGS medarbetare		X	Kund finansierar ev. nycklar och beställer vid förekommande behov
Tillhandahålla utrymme med hyllor och redskapshängare för förvaring av städutrustning och städmaterial.		X	
Tillhandahålla städutrustning för uppdraget	X		Partner finansierar engångsmaterial för specifika behov
Tillhandahålla förbrukningsmaterial såsom tvål, handdukspapper, toalettpapper etc.		X	

2. Logistik

2.1 Lagerservice

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar drift av ett centrallager av varor för Region Halland, vilket innefattar godsmottagning, inleverans, lagerpåfyllning, plockning, packning, beställning och inventering.

Målsättning med tjänsten

Att ansvara för lagret i syfte att ta bort ledtider och optimera flödet på beställningarna som kommer in från IT-system för beställning.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdvalsmodell eller som på annat sätt är offentligt finansierad av regionen.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Plocka och packa beställningar efter behov	<ul style="list-style-type: none"> Plockning av order sker helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 Lagerplockning utförs på de beställningar som lagts dag 0 innan kl. 18:00 för plockdag 1 och slutleverans till kund dag 2.
Upprätthålla påfyllning av bassortiment, samt anskaffning och leverans av varor utöver bassortiment	<ul style="list-style-type: none"> Lagret består av upphandlade basvaror Information till beställare rörande ersättningsartiklar av upphandlat sortiment Bassortimentet är dimensionerat för att undvika brist på lagervaror Beställningar utöver bassortiment så kallade anskaffningsvaror hanteras enligt rutin

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Orders som ej läggs i rätt tid alternativt rätt dag för utleverans Krav på utökning av bassortiment Kostnad för kassation Beställning av påfyllnadsmaterial samt uppackning på avdelning/mottagning

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Order beställs i centrallagrets IT-system, webbutiken finns på regionens informationsplats (vårdgivarwebben)

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Hantering av returer till centrallagret samt produktreklamationer och anmälan om transportskadat gods sker via instruktioner som publiceras på regionens informationsplats (vårdgivarwebben)

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Fastställande av bassortiment	X		Sker i samverkan med regionen
Plock och packning	X		
Beställningar av lagervaror	X		
Bokningen av order görs av kund i centrallagrets IT-system för beställning		X	

2.2 Posthantering Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar att leverera post och små paket inom Region Halland, samt hämta upp detsamma för vidare leverans, internt eller externt.

Målsättning med tjänsten

Att på ett leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera försändelser för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell eller som på annat sätt är offentligt finansierad av regionen.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Sköta hanteringen av inkommande och utgående post och små paket (ej skrymmande)	<ul style="list-style-type: none"> • Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 • Utgående försändelser är rätt packade • En (1) leverans/upphämtning per dag ingår i baspaket/standard vid yttre posttransport • Försändelser levereras till angiven plats

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Leveranser utanför angiven arbetstid Antal leveransdagar Antal leveranstillfällen per dag utöver standard Krav på tidsstyrda leveranser Antal leveransställen utöver standard Antal utdelningsställen av post på samma avdelning, t.ex. utdelning till personliga mottagares exp./arbetsplatser istället för gemensamma postfack Förlängd leveranspunkt (transporter längre in i byggnad än godsmottagning) där RGS ej levererar interna transporter

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Fullständig leveransadress (mottagarens namn, enhet och postadress, ej förkortningar) Uppgift om avsändare Utgående försändelser ska finnas på anvisad upphämtningsplats i tid för avtalad hämtning

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard	Ansvarig		Kommentarer/förtydliganden
	RGS	Partner	
Aktivitet			
Leverans av postförsändelser och små paket (ej skrymmande)	X		
Lämna utgående försändelser på anvisad plats		X	

2.3 Gods- och paketleveranser Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar att leverera gods och paket till Region Halland.

För Region Halland ingår även att hämta upp detsamma för vidareleverans, internt eller externt.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera försändelser för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Sköta hanteringen av inkommande och utgående gods och paket	<ul style="list-style-type: none"> • Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 • Utgående försändelser är rätt packade • Utdelning sker vid nästkommande leverans för yttre logistik • Leverans-/upphämtningstillfällen enligt överenskommelse. • Leverans-/upphämtning sker till anvisad plats närmast lastkaj/enhetens entré

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Leveranser utanför angiven arbetstid • Antal leveransdagar • Antal leveranstillfällen per dag • Krav på tidsstyrda leveranser • Antal leveransställen • Antal utdelningsställen av gods och paket på samma avdelning, t.ex. utdelning till personliga mottagares exp./arbetsplatser istället för gemensamma avlämningsställen • Förlängd leveranspunkt (transporter längre in i byggnad än godsmottagning) där RGS ej levererar interna transporter

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Fullgott emballage • Fullständig leveransadress (mottagares namn, enhet och adress, även telefonnummer) • Fullständig uppgift om avsändare • Försändelser lämnas på anvisad upphämtningsplats i tid för avtalad hämtning

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Hantering av returerna till centrallagret samt produktreklamationer och anmälan om transportskadat gods sker via instruktioner som publiceras på regionens informationsplats (vårdgivarwebben)

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS		Partner
Leverans av gods och paket	X		
Mottagning av gods och paket		X	
Lämna utgående gods och paket på anvisad plats		X	

2.4 Sterilgodsleveranser

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar att leverera sterilgods till och från steriltekniska enheten för kunder inom Region Halland.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera sterilgodsleveranser för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell eller som på annat sätt är offentligt finansierad av regionen.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Leverera sterilgods	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 Transporter sker enligt framtaget körschema och leverans sker till anvisad plats närmast lastkaj/enhetens entré Leveranser inom Hallands sjukhus (Halmstad och Varberg) sker enligt körschema mellan avdelning/mottagning och sterilenheten till anvisad plats

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Leveranser utanför angiven arbetstid Antal leveransdagar Antal leveranstillfällen per dag Krav på tidsstyrda leveranser Antal leveransställen Antal utdelningsställen Förlängd leveranspunkt (transporter längre in i byggnad än godsmottagning) där RGS ej levererar interna transporter

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Tydlig uppmärkning vart godset ska levereras (vilken sterilcentral) och uppgift om avsändande enhet Lämna utgående försändelser på anvisad plats

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard	Ansvärlig		Kommentarer/förtydliganden
	RGS	Partner	
Tillhandahålla emballage för transport av sterilgods		X	Gäller verksamhet som befinner sig utanför sjukhus/sjukhusområdet

2.5 Laboratorieprover Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar att hämta laboratorieprover hos kunden och därefter leverera proverna till Region Hallands laboratorieverksamhet för analys.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera försändelser för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell eller som på annat sätt är offentligt finansierad av regionen.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Sköta hanteringen av laboratorieprover som alltid har en tidsstyrning	<ul style="list-style-type: none"> • Utgående försändelser är rätt packade och emballerade • Inre och yttre transporter sker enligt framtaget körschema • Försändelser levereras till angiven plats på vårdenhet • Gällande sekretesslagstiftning följs • Transportbilen hålls låst vid upphämtning av nytt gods enligt turlista • Transportmiljön säkerställer att provvätskorna inte utsätts för långvarig kyla eller värme • Transporttiden avviker inte från fastställd turlista. Avvikelse >20 minuter ska rapporteras till Partner • Aktuell turlista finns publicerad och ev. förändringar kommuniceras till Partner • Relevanta kontaktuppgifter finns tillgängliga och är uppdaterade • Transportörerna har kännedom om avtalet • Eventuella avvikelser rapporteras. RGS är ansvariga för att utreda sina egna avvikelser och är behjälpliga vid utredningen av övriga avvikelser
Sköta hanteringen av inkommande och utgående försändelser av laboratorieprover	<ul style="list-style-type: none"> • Inga försändelser skadas • Laboratorieprover levereras till angiven adress och mottagare.

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Antal leveransdagar • Antal leveranstillfällen per dag • Antal leveransställen • Tidstyrda leveranser

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Fullständig uppgift om leveransadress • Fullständig uppgift om avsändare • Försändelser lämnas på anvisad upphämtningsplats i tid för avtalad hämtning. • Nyttja för ändamålet godkända transportvätskor märkta med texten, "BIOLOGICAL SUBSTANCE CATEGORY B UN 3373" • Att vätskor packas enligt de regler som anges för ovanstående kategori gods • Återkoppla avvikelser, t.ex. från de temperaturkontroller som utförs enligt fastställd rutin • Tillhandahålla transportvagn vid köparens utbudspunkter (laboratorierna) • Att transportörer utbildas årligen avseende uppdraget - att transportera laboratorieprover • Klinisk kemi förbinder sig att vara kontakt mot RGS, samt förmedla information till övriga labbdiscipliner där det är relevant, t.ex. försenade transporter • Klinisk mikrobiologi förbinder sig att utföra temperaturkontroller enligt rutin

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS		Partner
Leverans av laboratorieprover	X		
Upphämtning och mottagning av laboratorieprover		X	
Tillhandahålla emballage för laboratorieprover.		X	Tillhandahålls av Klinisk Kemi Halland

2.6 Avfallshantering (konventionellt osorterat avfall)	Bastjänst
---	------------------

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar transport av konventionellt osorterat avfall, s.k. hushållsavfall, till yttre kärl för mellanlagring.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera konventionellt, osorterat avfall för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Intern hantering av avfall	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 Frekvensen på interna transporter kartläggs och anpassas efter behov
Bortforsling av avfall	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 Frekvensen på bortforsling av avfall kartläggs och anpassas efter behov

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Stora volymförändringar • Specifika krav på hantering

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
		RGS	Partner
Hantering av avfall med bortforsling	X		
Sortering		X	
Tillhandahålla kärl för avfall på definierade platser		X	

2.7 Avfallshantering (farligt avfall)

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar hantering och bortforsling av farligt avfall. I fraktionen ingår skärande/stickande avfall, smittförande avfall och cytostatika avfall. Avfallshantering utförs även i externa byggnader.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera farligt avfall, smittförande och giftiga ämnen för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Hantering av avfall (inklusive mellanlagring av avfallsfraktionen)	<ul style="list-style-type: none"> • Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 • Frekvensen på interna transporter kartläggs och anpassas efter behov
Bortforsling av avfall och transport till av regionen anlita förbränningsanläggning	<ul style="list-style-type: none"> • Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 • Frekvensen på bortforsling av avfall kartläggs och anpassas efter behov

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Stora volymförändringar Specifika krav på hantering

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Partner ansvarar för att "riskavfallet" (smittförande/skärande/stickande) är rätt paketerat och uppmärkt enligt Region Hallands rutinbeskrivning

Gränsdragning mellan parterna: Leveransansvarig

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Bortforsling av avfallsfraktionen	X		Bortforsling omfattar även transport till förbränningsanläggning
Sortering		X	
Mellanlagring	X		Mellanlagring sker på sjukhusen i Halmstad och Varberg
Paketera och märka upp avfall enligt rutin		X	

2.8 Avfallshantering av miljöstation/källsorterat avfall

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar skötsel och tömning av miljöstationer samt hantering av källsorterat avfall för Hallands sjukhus.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera källsorterat avfall.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta. Regionens fastighetsägare tillhandahåller miljörum där kunden kan förvara sitt källsorterade avfall. Tjänsten utförs därefter i relation mellan Regionservice och regionens fastighetsägare.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Intern hantering av källsorterat avfall inkluderat skötsel av miljöstationer.	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten erbjuds under helgfria vardagar mellan kl 07:00-16:00 Frekvensen anpassas efter behov
Bortforsling av källsorterat avfall	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten erbjuds under helgfria vardagar mellan kl 07:00-16:00 Frekvensen anpassas efter behov För verksamhet på Hallands sjukhus Halmstad hämtas källsorterat avfall i anvisat rum på avdelningar och mottagningar För verksamhet på Hallands sjukhus Varberg hämtas källsorterat avfall för mottagningar i anvisade miljörum För verksamhet på Hallands sjukhus Kungsbacka hämtas källsorterat avfall för de enheter som finns i "gamla huset"

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Hämtning av källsorterat avfall på platser utanför miljöstationer (förutom ovan angivna) och där ev. insats krävs för extra sortering

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Avfall sorteras och läggs i avsedda märkta kärl

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard			Kommentarer/förtydliganden
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Bortforsling	X		
Sortering		X	
Skötsel – hålla ordning i miljöstation	X		

2.9 Transport av vårddokument för skanning

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar inhämtande och leverans av vårddokument inom Region Hallands verksamheter. Dessa dokument levereras till skanningscentralen på sjukhuset i Halmstad.

Målsättning med tjänsten

Att på ett så leveranssäkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt hantera vårddokument för att på bästa sätt möta kundens behov.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Sköta hanteringen av skanninglådor av vårddokument enligt uppgjort schema tillsammans med skanningscentralen efter ett utarbetat tidsschema.	<ul style="list-style-type: none"> • Utgående försändelser packas i lådor avsedda för skanning • Transporter sker enligt framtaget körschema • Försändelser levereras till angiven plats på vårdenhet • Fordon bevakas i samband med ex. tankning, motorstopp etc. då fordon är lastade med sekretessbelagda dokument • Plocka med returlådor vid leverans av fulla lådor. • Fylla i signeringslistor
Sköta hanteringen av inkommande och utgående försändelser av skanninglådor innehållande vårddokument	<ul style="list-style-type: none"> • Tillhandahålla skanninglådor • Inga försändelser skadas • Skanninglåda levereras till angiven adress och mottagare

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Antal leveransdagar för upphämtning • Upphämtningstid som avviker från standard • Avvikande dokumentvolym

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Fullständig adress för upphämtning • På anvisad upphämtningsplats i tid för avtalad lämning/hämtning

Gränsdragning mellan parterna - vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS		Partner
Leverans av skanninglådor	X		
Upphämtning och mottagning av skanninglådor		X	

3. Teknisk service

3.1 Verksamhetsutrustning

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten innefattar skötsel och felavhjälpare underhåll av verksamhetsutrustning.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Förutsättningar för tjänsteleverans

Förutsättning är enligt ovan. Vid förekomst av verksamhets satellitenhet utanför sjukhusområdet ingår ej denna verksamhet i rubricerad tjänst.

Utrustning som kan ingå i tjänsten

- Diskdesinfektor
- Spoldesinfektor
- Försörjningssystem (pendlar)
- OP undersökningslampor

Ovan är exempel på verksamhetsutrustning som kan ingå i rubricerad tjänst. Vid förekomst av annan verksamhetsutrustning prövar Regionservice objektets lämplighet och möjlighet för tjänsteleverans i varje förekommande fall.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
Tillgänglighet	<ul style="list-style-type: none"> Tjänsten utförs helgfri vardag, kl. 07.00-16.00 Felavhjälpande underhåll påbörjas normalt inom åtta (8) arbetstimmar räknat inom normal arbetstid
Felanmälan	<ul style="list-style-type: none"> Felanmälan görs till servicecenter, tillgängligt helgfri vardag, kl. 07:00-16:00 RGSServicecenter@regionhalland.se Tel: 010-4761900
Skötsel	<ul style="list-style-type: none"> Skötsel utförs enligt anläggningens/ utrustningens drift- och underhållsinstruktioner. Årlig funktionskontroll genomförs enligt protokoll med validerad mätutrustning.
Dokumentering och uppföljning	<ul style="list-style-type: none"> Återkoppling över genomförd service lämnas på begäran

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i bastjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Arbete utanför ordinarie arbetstid Felavhjälpande underhåll, reservdelar och material faktureras separat Avbrutet arbete p.g.a. att kunden behöver tillgång till lokalen under pågående arbete Arbete i system som tillhandahålls av partner Deltagande i regionens upphandlingsarbete sker enligt separat överenskommelse

Förutsättningar för leverans (förväntningar på partner)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Att så fort som möjligt göra felanmälan vid upptäckt av fel, samt följa rutinen för felanmälan Möjliggör tillgänglighet i lokalen Beställaren fastställer protokoll för funktionskontroll per objekt

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Under pågående garantitid står utrustningens leverantör för skötsel om inte annat överenskommit

4. Telefoni

4.1 Fast telefoni

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten fast telefoni ger användaren tillgång till en stabil, fast telefonanslutning.

Tjänsten har två olika varianter beroende på kommunikationsbehov:

- Fast anknötning
- Teknikabonnemang

Målsättning med tjänsten

Att ge användare möjlighet till effektiv kommunikation via telefon. Detta för att ha en hög tillgänglighet till Region Hallands verksamheter.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
<p>FAST ANKNÖTNING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnätsnummer i Region Hallands växel • Internsamtal – samtal till och från alla anknötningar • Externsamtal • Telefoniststöd (dygnet runt bemannad telefonisttjänst, eller automatisk telefonist) • Kundstyrd nummervisning - visning av fastnätsnumret vid utgående samtal utanför växel. • Möjlighet till nummerpresentation - Visning av inkommande samtal på telefonens display. • Kortnummer "99" för att komma till telefonist • Parkering av samtal • Möjlighet till Hotline (när luren lyfts kopplas samtalet till ett inprogrammerat telefonnummer internt eller externt). • Möjlighet att skicka Personsökning • Överflyttning av samtal • Vidarekoppling • Passning vid ej svar eller vid upptaget • Möjlighet till röstbrevlåda • Meddelande väntar indikering • Hänvisning genom att knappa koder via telefonen • Hänvisning via webbgränssnitt • Möjlighet till kalenderkoppling • Möjlighet att vara medlem i Svarsgrupp • Konferenssamtal • Kortnummer regionalt och lokalt • Passning av en annan anknötning 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka anknötning: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max fyra (4) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>

<ul style="list-style-type: none"> Statistik av anknäytning och rapporter vid förfrågan från kund <p>I levansen ingår inte terminal eller kringutrustning</p>	
<p>TEKNIKABONNEMANG</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fastnätsnummer i Region Hallands växel Fast vidarekoppling till annat telefonnummer eller teknisk tjänst. Möjlighet till hänvisning Statistik av anknäytning och rapporter vid förfrågan från kund <p>I leveransen ingår inte terminal eller kringutrustning.</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka anknäytning: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max fyra (4) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>

Prispåverkande avvikelser

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Terminaler, headset och kringutrustning, (ex analogadapter), aktivering av nätverksuttag, ev. flytt eller uppsättning av analogt/digitalt jack Analogt fast abonnemang. Vid behov av fast analog anslutning till exempelvis larm eller fax, dit Regionens eget telefonnät inte är utbyggt

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Aktiverat nätverksuttag, (samma uttag som används för dator kan nyttjas) Uppdaterad information om användare och placering

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Beställning görs via ett ärende eller samtal till Servicedesk Telefoni Beställning vid flytt av telefon görs via Servicedesk Telefoni, Partner står för kostnaden och kopplar själv in telefonen Ett års garanti på telefoner därefter bekostar kunden för utbyte av terminaler och kringutrustning Konsultation vid relaterade förändringar eller projekt ingår Avveckling av kopparnät gör att Region Halland inte kan garantera beställning eller drift av fasta abonnemang som främst används för fax, larm etc. Trafikkostnader tillkommer

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS		Partner
Nätverksuttag		X	Vid beställning av IP-telefon
Inprogrammering av telefon	X		
Telefonbeställning		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Separat uttag för analog/digital telefon		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni Installationskostnad från Teknisk service

4.2 Mobil kommunikation Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten mobil kommunikation tillgodoser behovet av att kunna kommunicera (tal eller data) oberoende av plats.

Tjänsten har olika varianter beroende på kommunikationsbehov:

- Mobil anknytning
- Mobilt abonnemang
- Mobilt bredband (för surfplatta eller bärbar dator)
- Faxabonnemang

Målsättning med tjänsten

Att ge Region Hallands anställda möjlighet att utföra sitt arbete oberoende av plats.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
<p>MOBIL ANKNYTNING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnätsnummer i Region Hallands växel • Mobilt nummer • Internsamtal – samtal till och från alla anknnytningar • Externsamtal • Telefoniststöd (Dygnnet runt bemannad telefonisttjänst, eller automatisk telefonist) • Kundstyrd nummervisning. • Nummerpresentation - Visning av inkommande samtal på telefonens display • Kortnummer "899" för att komma till telefonist • Överflyttning av samtal • Vidarekoppling • Passning vid ej svar eller vid upptaget • Röstbrevlåda • Hänvisning via webbgränssnitt • Hänvisning via telefonen • Hänvisning via telefoniststöd • Möjlighet till kalenderkoppling • Möjlighet till VoLTE (samtal över 4G-nät) • Möjlighet till VoWiFi (samtal över WiFi-nät) • Möjlighet att skicka SMS och MMS • Möjlighet till mobildatakommunikation med fast pris på datapaket • Statistik av anknnytning och rapporter vid förfrågan från kund <p>I bastjänsten för levansen ingår inte terminal eller kringutrustning</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka anknnytning: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max fyra (4) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>
<p>MOBILABONNEMANG</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilt nummer • Telefoniststöd (Dygnnet runt bemannad telefonisttjänst, eller automatisk telefonist) • Nummerpresentation - Visning av inkommande samtal på telefonens display • Överflyttning av samtal • Vidarekoppling • Röstbrevlåda • Konferenssamtal • Möjlighet till VoLTE (samtal över 4G-nät) • Möjlighet till VoWiFi (samtal över WiFi-nät) • Möjlighet att skicka SMS och MMS • Möjlighet till mobildatakommunikation med fast pris på datapaket • Förbrukningsstatistik vid förfrågan från kund <p>I bastjänsten för levansen ingår inte terminal eller kringutrustning.</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka mobilabonnemang: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera mobilabonnemang: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag.</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>

<p>MOBILT BREDBAND</p> <p>Tjänsten omfattar: För användning i bärbar dator eller surfplatta med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilt nummer • Mobildatakommunikation med fast pris på datapaket • Möjlighet att skicka SMS och MMS • Forbrukningsstatistik vid förfrågan från kund <p>I löpande pris för levansen ingår inte terminal eller kringutrustning.</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka mobilt bredband: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar.</p> <p>Flera mobila bredband: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag 07:30-16:00</p>
<p>FAXABONNEMANG</p> <p>Tjänsten omfattar: Ersätter teleabonnemang för analoga/uppringda modem och fax (även krypterad telefoni). Lösningen är baserad på 4G (LTE) och erbjuder kund att använda befintlig utrustning för att fortsatt kunna ta emot och skicka fax.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unikt 010-nummer (finns befintligt nummer som kund önskar behålla går det bra att lägga vidarekoppling till 010-numret.) • Fria samtal • Mobil router <p>I löpande pris för levansen ingår mobil router. Faxapparat ingår ej.</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka Faxabonnemang: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera Faxabonnemang: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30 – 16:00</p>

Prispåverkande avvikelser

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Terminaler, faxapparat, headset och kringutrustning • Vid önskan om att behålla befintligt faxnummer att koppla till unikt 010-nummer för faxabonnemang tillkommer kostnad för fast anknötning

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Uppdaterad information om användare och kostnadsställe

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Beställning görs via ett ärende eller samtal till Servicedesk Telefoni • Tjänsten mobil anknötning fungerar endast inom Sverige. Vid utlandsvistelse är användare endast nåbar via tillhörande mobilnummer • Ett års garanti på telefoner därefter bekostar kunden för utbyte av terminaler och kringutrustning • Konsultation vid relaterade förändringar eller projekt ingår • Trafikkostnader tillkommer för samtal via fastnät nummer, utlands- och betalsamtal

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Telefonbeställning		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Installation av SIM-kort		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni, installation i terminal görs av användaren
Faxabonnemang		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Faxapparat		X	Beställning görs via upphandlad leverantör

4.3 Trådlös kommunikation	Bastjänst
----------------------------------	------------------

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten Trådlös kommunikation ger användaren möjlighet till att arbeta mobilt och ta emot sökningar eller etablera samtal inom begränsat område där Region Halland byggt ett dedikerat och stabilt kommunikationsnät.

Tjänsten har två olika varianter beroende på kommunikationsbehov:

- Trådlös anknötning (tal- och meddelandefunktion)
- Personsökare (meddelandefunktion)

Målsättning med tjänsten

Att ge Region Hallands anställda möjlighet att vara nåbara och mobila i sitt arbete.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
<p>TRÅDLÖS ANKNYTNING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnät nummer i Region Hallands växel • Telefoniststöd (Dygnet runt bemannad telefonisttjänst, eller automatisk telefonist) • Internsamtal – samtal till och från alla anknnytningar • Externsamtal • Kundstyrd nummervisning - visning av utgående samtal utanför växeln. • Möjlighet till nummerpresentation - visning av inkommande samtal på telefonens display. • Kortnummer "99" för att komma till telefonist • Parkering av samtal • Möjlighet att skicka och ta emot personsökning • Möjlighet att skicka och ta emot textmeddelande lokalt mellan trådlösa telefoner • Möjlighet att kvittera mottaget meddelande • Överflyttning av samtal • Vidarekoppling • Återuppringning • Meddelande väntar indikering • Passning vid ej svar eller vid upptaget • Röstbrevlåda • Gemensam telefonbok • Hänvisning via webbgränssnitt • Hänvisning via telefoniststöd • Möjlighet till kalenderkoppling • Statistik av anknnytning och rapporter vid förfrågan från kund <p>I löpande pris för levansen ingår inte terminal eller kringutrustning.</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka anknnytning: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max fyra (4) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>
<p>PERSONSÖKARE (Meddelandefunktion)</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefoniststöd för sökning och textmeddelande till personsökare • Visning av inkommande meddelande i personsökarens display <p>I löpande pris för levansen ingår inte terminal eller kringutrustning.</p>	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel: Enstaka personsökare: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera personsökare: påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar.</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag 07:30 – 16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag 07:30 – 16:00</p>

Prispåverkande avvikelser

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Terminaler, headset och kringutrustning

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Uppdaterad information om användare och kostnadsställe

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Beställning görs via ett ärende eller samtal till ServiceDesk Tjänsten Trådlös kommunikation ger användaren möjlighet till att arbeta mobilt och ta emot sökningar eller etablera samtal inom begränsat område där Region Halland byggt ett dedikerat och stabilt kommunikationsnät Ett års garanti på telefoner därefter bekostar kunden för utbyte av terminaler och kringutrustning Programmering/omprogrammering av personsökare utförs av Teknisk service Konsultation vid relaterade förändringar eller projekt ingår Trafikkostnader tillkommer

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Telefonbeställning		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Personsökarbeställning		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Personsökarprogrammering		X	Beställning görs till Teknisk service

4.4 Kösystem

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten Kösystem ger Region Hallands verksamheter möjlighet till att hantera samtal på ett strukturerat och effektivt sätt. Kösystem kan anpassas efter de behov verksamheten har för att hantera samtal. Tjänsten har tre olika varianter beroende av verksamhetens behov:

- Kontaktcenter - köhantering för Region Hallands interna verksamheter
- Återuppringning - köhantering för Region Hallands interna verksamheter eller dess kontakt med patient
- Svargrupp - köhantering för Region Hallands interna verksamheter eller dess kontakt med patient

Målsättning med tjänsten

Att ge Region Hallands verksamheter möjlighet att öka sin tillgänglighet och ge bra kundservice och kundupplevelse.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
<p>KONTAKTCENTER</p> <p>Köhantering för Region Hallands interna verksamheter som kan anpassas efter behov</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnätetsnummer i Region Hallands växel • Uppsättning av kö • Utbildning • Klient – applikation på datorn • Agent (handläggare/telefonist) <ul style="list-style-type: none"> ➢ Inkommande och utgående telefonsamtal ➢ Menyval ➢ Kölista - agent kan se vilka som står i kö ➢ Ärendeinformation - dvs man får inringades a-nummer ➢ Statistik ➢ Licens engångs kostnad, samt löpande ➢ Licens för samtidigt inloggade ➢ Kompetensstyrning på handläggare • Support för beställning och felanmälan 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel:</p> <p>Enstaka kö: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max fyra (4) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag.</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>

<p>ÅTERUPPRINGNING</p> <p>Köhantering för Region Hallands interna verksamheter eller dess kontakt med patient.</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnadsnummer i Region Hallands växel • Uppsättning av kö • Utbildning • Bemanningsstöd • Handläggarklient <ul style="list-style-type: none"> ➢ Schemaläggning och –hantering ➢ Meddelandeinspelning och –hantering ➢ Möjlighet till röstbrevlåda ➢ Kategorisering ➢ Statistik och rapporter • Support för beställning och felanmälan • Extern nummervisning vid samtal ut mot kund/patient • Menyval 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel:</p> <p>Enstaka kö: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max åtta (8) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>
<p>SVARSGRUPP</p> <p>Köhantering för Region Hallands interna verksamheter eller dess kontakt med patient.</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnadsnummer i Region Hallands växel • Uppsättning av kö • Utbildning • Bemanningsstöd • Handläggarklient via webbgränssnitt eller app <ul style="list-style-type: none"> ○ Schemaläggning och hantering ○ Meddelandeinspelning och hantering ○ Vidarekoppling till annat svarsställe ○ Möjlighet till röstbrevlåda ○ Möjlighet till återuppringning (endast i app) • Statistik och rapporter • Support för beställning och felanmälan 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Vid fel:</p> <p>Enstaka kö: Påbörjas felsökning inom tre (3) arbetsdagar</p> <p>Flera verksamheter, avdelningar: Påbörjas felsökning inom max åtta (8) timmar</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p> <p>Tillgång till support: Helgfri måndag till torsdag, kl. 07:30-16:30 samt helgfri fredag och dag innan helgdag, kl. 07:30-16:00</p>

Prispåverkande avvikelser

Regionstandard
<p>För tjänsterna Återuppringning och Svarsgrupp gäller följande prispåverkande avvikelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyval (för stor kö - fler antal samtal än 600/mån genererar stor kö, färre antal samtal än 600/mån genererar liten kö) • Presentation av inmatat personnummer • Nummerpresentation (A-nummer) • Toppmeny för att samtal ska styras vidare till rätt kö exempelvis för länsövergripande verksamhet • Röstbrevlåda plus där det likt återuppringning går att få personnummer och uppringningsnummer lämnat om den inringande så önskar • Kombination av olika tjänster, t.ex. återuppringning och väntkö • Kostnad för användarlicens tillkommer

För tjänsten Kontaktcenter gäller följande prispåverkande avvikelser:

Tilläggfunktioner - kräver separat licens

- Möjlighet till återuppringning
- Möjlighet till chatt
- Möjlighet till E-post-hantering
- Möjlighet till Fax-hantering

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Omfattande förändring i befintlig kö ska vara Servicedesk Telefoni tillhanda senast tre (3) månader innan genomförande/start • Leverans av nybeställd kö sker senast tre (3) månader efter informationsmöte • Enklare förändringsbegäran för schema och manus ska vara Servicedesk tillhanda senast fem (5) helgfria vardagar innan förändring ska genomföras (Återuppringning/Svarsgrupp - inför storhelger och semesterperioder gäller utskickad information från Servicedesk Telefoni) • Akuta mindre förändringar som gäller samma dag pga. sjukdom eller annan frånvaro av handläggare tas skyndsamt omhand av Servicedesk Telefoni • Uppdatera Servicedesk med information om aktiva agenter/användare • Hårdvara avsedd och funktionsduglig för ändamålet exempelvis dator, telefon etc.

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Beställning görs via ett ärende eller samtal till Servicedesk Telefoni • Konsultation vid relaterade förändringar eller projekt ingår

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
		RGS	Partner
Uppbyggnad av kö	X		Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Beställning av prispåverkande avvikelse		X	Beställning görs via Servicedesk Telefoni
Installation av klient-applikation på dator för Kontaktcenter	X		Hanteras i samband med leverans av kösystem

4.5 Jour- och beredskapsbemanning

Bastjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten Jour- och beredskapsbemanning är en dygnet runt bemannad personell resurs som avlastar verksamheter med nedan beskrivna resursbehov:

- Medicinsk larmhantering
- Jourhantering
- Förmedling av tekniska larm
- Kris- och beredskapsförmedling
- Lokaltillträdesberedskap

Målsättning med tjänsten

Att ge Region Hallands verksamheter försäkring inför eventuella händelser och uppdrag som kräver bemanning och övervakning dygnet runt, årets alla dagar.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds normalt inte till annan verksamhet än den som ingår i Region Hallands organisationsnummer. Undantag kan förekomma för verksamhet som bedrivs på regionens sjukhusområde och i regionens fastigheter, och då regionen anser att utförandet kan generera samhällsnytta.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
<p>MEDICINSK LARMHANTERING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personell resurs • Bemanning dygnet runt årets alla dagar • Förmedling av medicinskt larm till rätt larmgrupp/funktion/person • Administrera larmgrupper • Regelbundna test av larm • Okvitterade sökningar läggs ut på nytt/söks manuellt allt efter överenskommelse per larm • Larmlogg på utställda larm 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p>
<p>JOURHANTERING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personell resurs • Bemanning dygnet runt årets alla dagar • Förmedling av samtal till rätt funktion/person (jour) • Regelbunden uppföljning av jourlistor och rutiner 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p>

<p>FÖRMEDLING AV TEKNISKT LARM</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personell resurs • Bemanning dygnet runt årets alla dagar • Förmedling av brand-/ övervaknings-/ tekniska larm till rätt funktion/person (jour) • Regelbunden uppföljning av rutiner • Delta i tester enligt överenskommelse 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p>
<p>KRIS- OCH BEREDSKAPSFÖRMEDLING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personell resurs • Bemanning dygnet runt årets alla dagar • Förmedling av relevant information enligt fastställda krisplaner • Kontinuerlig uppföljning och återkoppling under kris- och beredskapssituation • Tjänsten är involverad vid kris/katastrofövning 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p>
<p>Lokaltillträdesberedskap</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personell resurs • Bemanning dygnet runt årets alla dagar • Verifierar att person har rätt till tillträde • Utlämning av nyckel/nycklar och passerkort • Möjlighet att spärra passage på stulet passerkort • Möjlighet att låsa eller låsa upp utvalda dörrar inom Region Halland 	<p>Tillgänglighet till tjänst: I normaldrift är tjänsten tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Beställning av tjänst: Helgfri måndag till fredag</p>

Prispåverkande avvikelser

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Utbildning på begäran av beställare

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Tydliga rutiner och relevant information • Medicinska larm <ul style="list-style-type: none"> ○ Förändring av larmen, verksamhetsansvarig går via anestesiansvarig och MTH ○ Delta i tester enligt överenskommelse • Lokaltillträdesberedskap <ul style="list-style-type: none"> ○ Giltigt passerkort ○ Nycklar som passar och fungerar ○ Uppdaterade behörighetslistor ○ Rutiner för öppning och stängning av relevanta dörrar ○ Klient för att kunna manövrera dörröppning/dörrstängning ○ Nyckel/passerkort till behöriga lämnas endast ut enligt lista från verksamheten (beställaren av tjänsten)

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Beställning görs via ett ärende eller samtal till Servicedesk Telefoni • Önskemål - ett system där tjänsten kan hämta gemensamma uppdaterade jourlistor

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard			Kommentarer/förtydliganden
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Jourtider		X	
Kontaktväg		X	
Följa överenskomna rutiner tider/sökvägar	X		Överenskommelse mellan tjänst och verksamhet
Medicinska larmgrupper		X	
Klient och applikation	X		

5. Övriga tjänster

5.1 Skanning av vårddokument

Ägarstyrd tjänst

Beskrivning av tjänsten

Leverera tjänsten så att funktion skanning upprätthålls genom följande:

- Inskanning av vårddokument
- Efterkontroll av inskannade vårddokument
- Destruktion av vårddokument

Målsättning med tjänsten

Att på ett säkert och kvalitativt sätt, och med största beaktande av sekretesskydd, göra handlingar tillgängliga i digitala system.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell eller som på annat sätt är offentligt finansierad av regionen.

Funktionskrav och servicenivåer / acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer / acceptanskrav
<p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inskanning av vårddokument • Efterkontroll av inskannade vårddokument • Destruktion av vårddokument efter inskanning 	<ul style="list-style-type: none"> • Skanningen är öppen helgfria vardagar mellan 07.30-16.30 • Vårddokument inkluderat PMO (BVC) ska finnas i e-arkiv inom två (2) arbetsdagar

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Rättning av preparering från rutin Lathund-kategorier- och dokumenttyper • Utbildningsinsats av partners medarbetare – sker på plats, skanningscentral på sjukhuset i Halmstad

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Preparering sker enligt rutin (se rutin, Lathund-kategorier- och dokumenttyper) • Vårddokument som beräknas användas inom 48 timmar ska inte lämnas till inskanning

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Transporter sker via RGS Logistikservice alternativt med internpost (sistnämnda med hänsyn till rutin, Journalhandling med internpost)

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer / förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Tillhandahålla tryckta prepareringsdokument	X		Beställning sker via mejl (funktionsmejl, RGS Skanning HSH)
Skanningsutrustning för tjänst	X		RGS äger utrustningen
Skanninglådor	X		
Tillhandahålla personal och lokal för uppdraget	X		
Utbildning av RGS personal rörande digital utrustning	X		
Inlämning av skannade dokument		X	Via RGS Logistiks-service - internpost - transport
Destruktion av inskannade dokument	X		

5.2 Tjänstelegitimation SITHS Ägarstyrd tjänst

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten omfattar utgivning av tjänstelegitimation (SITHS-kort), med tillhörande administration och bemanning för verksamheter inom Region Halland, kommunerna i Halland och privata vårdgivare.

Målsättning med tjänsten

Tillgänglighet för utgivning av tjänstelegitimation via besök eller kundsupport per telefon, alternativt via ärende som registreras i systemstöd.

Målgrupp som erbjuds tjänsten

Tjänsten erbjuds till verksamhet som ingår i Region Hallands vårdsvalsmodell eller som på annat sätt är offentligt finansierad av regionen.

Funktionskrav och servicenivåer/acceptanskrav

Funktionskrav	Servicenivåer/acceptanskrav
<p>KORTHANDLÄGGNING</p> <p>Tjänsten omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bemanna kortkontor enligt specificerade tider • Kundsupport via besök, per telefon alternativt ärendehantering • Beställa och administrera kort, reservkort och testkort • Fotografera personer som ska få kort utfärdat • Genomföra ID-kontroll • Lämna ut beställda kort • Publicera certifikat (HCC) • Tillhandahålla korttillbehör • Tillse att det finns beställningsunderlag och ansvariga för uppläggning i Hallandskatalogen (HAK) • Avregistrera avslutade kort • Rapportera avvikelser för ej återlämnade kort • Debitera för uppkomna kostnader avseende material och kort • Rapportera säkerhetsincidenter • Delta vid interna och externa revisioner 	<ul style="list-style-type: none"> • Tjänsten erbjuds under helgfria vardagar enligt specificerade tider för respektive kortkontor (se Objektlista – var sker leveransen) • Personalen är dokumenterat utbildad enligt kompetenskrav korthandläggare
<p>Tjänsten reservkortshantering omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tillhandahålla reservkort, bevaka att det finns giltigt och undertecknat reservkortsunderlag och ej inlämnade reservkorts kvittenser • Aktiverar reservkort på distans efter beställning 	<p>Tillgänglighet till tjänst:</p> <p>I normaldrift är tjänsten aktivera reservkort på distans tillgänglig årets alla dagar, dygnet runt</p> <p>Beställning av reservkort görs under helgfri varda, kl. 07.00-16.00, alternativ via formulär på intranät</p>

Prispåverkande avvikelser (ingår ej i standardtjänst)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Insatser utanför specificerade tider och insatser på annat kontor än angivna • Kort och korttillbehör

Förutsättningar för leverans (förväntningar på kunden)

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> • Beställning av kort sker via formulär

Övriga noteringar och förtydliganden

Regionstandard
<ul style="list-style-type: none"> Vid ogynnsamma väder- eller väglagsförhållande eller andra påverkande störningar som hindrar besök på kortkontor utanför Hallands sjukhus har RGS rätt att vid förekommande fall välja att inte bemanna berörda kortkontor, alternativt anlända vid annan starttid jämfört med ordinarie öppettider

Gränsdragning mellan parterna – vem levererar

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Aktivitet	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Kortutgivning	X		
Utdrag från belastningsregistret för personal	X		
Kompetent personal utifrån: <ul style="list-style-type: none"> Kunskap och förståelse för gällande regelverk för kortutgivning Genomgått utbildning för kortutgivning Inneha körkort, lägst B 	X		Avser inte reservkortshandläggare
Förmedla information till kortkontor		X	

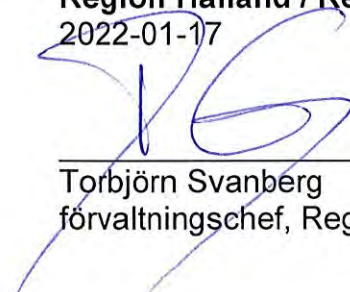
Objektlista – var sker leveransen

Regionstandard		Kommentarer/förtydliganden	
Objekt <i>Angivna kortkontorstider avser helgfri vardag</i>	Ansvarig		
	RGS	Partner	
Kortkontor, HSH måndag-fredag, kl. 07:30-15:30	X		
Kortkontor, HSV måndag-fredag, kl. 07:30-15:30	X		
Kortkontor, HSK måndag, onsdag, jämn vecka, kl. 09:00-13:00 onsdag ojämn vecka, kl. 09:00-13:00	X		
Kortkontor, Falkenbergs VC torsdag, kl. 09:00-13:00	X		
Kortkontor, Hylte VC fredag, jämn vecka, kl. 08:30-11:30	X		
Kortkontor Laholm VC (vån 2) fredag, ojämn vecka, kl. 08:30-11:30	X		
Vald plats för kortkontor och att boka lokal		X	Detta ansvar åligger Region Hallands ägarföreträdare

Signering – Region Halland

Region Halland / Regionservice

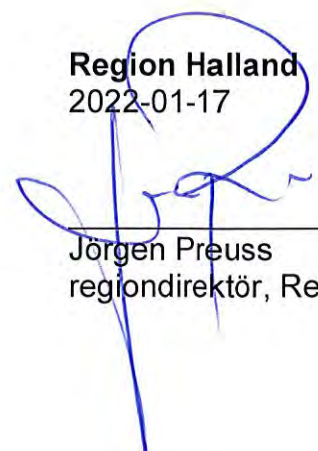
2022-01-17



Torbjörn Svanberg
förvaltningschef, Regionservice

Region Halland

2022-01-17



Jörgen Preuss
regiondirektör, Region Halland