Bijlage 8 Programma van Eisen

Opdrachtgever: Gemeente Oss
Opdrachtnemer: Inschrijvende partij
Aanvrager: medewerker van Opdrachtgever die een verzoek tot medisch advies indient bij Opdrachtnemer.

Eisen

Eis 1
Het medisch advies geeft integraal antwoord op de in de adviesopdracht geformuleerde vraagstelling en geeft uitsluitsel ten behoeve van de grondslag van de indicatiestelling en de eventueel in te zetten ondersteuning. Het afgeronde medisch advies voldoet aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen en bevat voldoende informatie en motivering om de Opdrachtgever in staat te stellen een besluit te nemen op de aanvraag.

Eis 2
Het voorgenomen medisch advies bespreekt u met de inwoner, voordat het advies aan de Opdrachtgever wordt uitgebracht. Besluiten over voorzieningen, compensatie, belastbaarheid e.d. worden door de Opdrachtgever genomen en dit wordt duidelijk gecommuniceerd met de inwoner. U verwerkt de reactie van de inwoner in het medisch advies. U levert het medisch advies aan de Opdrachtgever.

Eis 3
Opdrachtnemer werkt volgens de geldende wet- en regelgeving

Eis 4
Opdrachtnemer plant en maakt de afspraken met inwoner. De Aanvrager wordt geïnformeerd over het tijdstip van de afspraak.
Op het moment dat een inwoner de afspraak niet nakomt, verzendt Opdrachtnemer nog dezelfde dag een nieuwe oproep. Onder niet nakomen van de afspraak verstaan we hier: dat de inwoner op het afgesproken tijdstip niet aanwezig is of geen medewerking verleent aan het onderzoek. Opdrachtnemer rapporteert de niet nakoming binnen één werkdag aan Aanvrager en stelt Aanvrager zo in staat om maatregelen te treffen
Indien een inwoner voor een tweede maal niet op een oproep reageert, sluit Opdrachtnemer het dossier van de inwoner en rapporteert dit schriftelijk, binnen twee werkdagen, aan de Opdrachtgever.

Eis 5
Het onderzoek voor Participatie en Wmo vindt in beginsel plaats bij de inwoner thuis, tenzij de inwoner daar niet mee instemt. Indien de inwoner geen afspraak aan huis wenst kan het onderzoek in overleg met Aanvrager in het gemeentehuis ingepland worden.

Eis 6
Voor een aanvraag Gehandicapten Parkeerkaart (GPK) bepaalt Opdrachtnemer op welke wijze (spreekuur/huisbezoek) het onderzoek plaatsvindt, zodat een optimaal (medisch)advies kan worden uitgebracht. Opdrachtnemer maakt zelf de afspraken met de inwoner en bevestigt de afspraak schriftelijk.

Eis 7
De praktische werkwijze voor het aanvragen en aanleveren van adviesaanvragen wordt bij aanvang van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader afgestemd.

Eis 8
Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur telefonisch en digitaal bereikbaar voor inwoners en de Aanvrager. Opdrachtnemer beantwoordt eventuele vragen van binnen twee werkdagen. Bij afwezigheid van de medisch adviseur zorgt de opdrachtnemer direct voor vervanging.

Eis 9
De door u voor deze opdracht in te zetten medisch adviseurs zijn uiterlijk op het moment waarop zij voor de uitvoering van de opdracht worden ingezet in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) gebaseerd op screeningsprofiel 45 "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier". De kosten van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 10
De door Opdrachtnemer ingezette artsen beschikken gedurende hun inzet voor deze opdracht over een geldige BIG-registratie (artikel 14, Specialist Arbeid en gezondheid).

Eis 11
De door Opdrachtnemer ingezette medische adviseurs beschikken gedurende de uitvoering van de opdracht over aantoonbare medische en, waar voor de betreffende adviesvraag relevant, ergonomische deskundigheid die noodzakelijk is voor:

- Het beoordelen van de medische situatie;
- Het opstellen van een prognose over het verdere verloop;
- De vertaling daarvan naar de gevolgen voor zelfredzaamheid, participatie en/of arbeidsvermogen;
- Het opstellen van een deugdelijk gemotiveerd adviesrapport.

Opdrachtnemer is bekend met en werkt volgens de voor de relevante beroepsgroepen geldende standaarden.

Eis 12
Indien voor de uitvoering van het onderzoek een onafhankelijke tolk noodzakelijk is, kan Opdrachtnemer deze na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever inzetten. De tolk wordt gecontracteerd en bekostigd via Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming een tolk inzet, komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 13
Opdrachtnemer levert het gevraagde medisch advies binnen maximaal 15 werkdagen na opdrachtverstrekking aan. Indien Opdrachtnemer na ontvangst van de adviesaanvraag duidelijk heeft dat de overeengekomen doorlooptijden niet haalbaar zijn, dient hij Opdrachtgever hiervan met opgave van reden direct in kennis te stellen.

Eis 14
De betreffende adviseur verstrekt desgevraagd binnen 2 werkdagen per mail dan wel telefonisch op verzoek van de Aanvrager die om het medisch advies heeft gevraagd, een toelichting over het uitgebrachte medisch advies dan wel antwoord op aanvullende vragen.

Eis 15
De rapportage van de onderzoeksbevindingen met een behoefteanalyse bevat voor zover noodzakelijk:

- Relevante identificatie- en contactgegevens (NAW gegevens; Geboortedatum, Telefoonnummer, Geslacht en BSN)
- Aanleiding van het medisch advies en vraagstelling van de Opdrachtgever
- Een opsomming van de persoonskenmerken en omgevingsfactoren
- Een beschrijving van de voorliggende compenserende voorzieningen en maatregelen
- Een prognose
- Een beschrijving van de medische situatie conform International Classification of Functioning (ICF)
- Bij bedrijfsgeneeskundig advies: Functionele mogelijkhedenlijst (FML)
- De afwegingen, motivering, conclusie en oordeel
- De voor het advies geraadpleegde informatiebronnen, zoals huisbezoek, dossieronderzoek, gesprek met de inwoner en/of opgevraagde medische gegevens.

In geval van GPK wordt in de rapportage altijd de maximale loopafstand van de inwoner vermeld en de noodzaak van een nieuw onderzoek na het verstrijken van de indicatie.

Eis 16
Indien voor het uitbrengen van het medisch advies externe medische informatie van derden noodzakelijk is, kan Opdrachtnemer deze informatie opvragen. Indien hier kosten aan verbonden zijn, vindt hierover voorafgaand overleg met Opdrachtgever plaats. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, voor zover vereist, de benodigde toestemming voor het opvragen van deze informatie is verkregen.

Eis 17
Het niet of niet tijdig meewerken van derden ontslaat Opdrachtnemer niet zonder meer van de verantwoordelijkheid om een medisch advies uit te brengen. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de benodigde informatie te verkrijgen en brengt, voor zover verantwoord, een medisch advies uit. Indien relevante medische informatie ontbreekt, vermeldt en motiveert Opdrachtnemer welke gevolgen dit heeft voor de inhoud en betrouwbaarheid van het advies.

Eis 18
Indien Opdrachtgever ten behoeve van een besluit met betrekking tot uw medisch advies een second opinion nodig heeft, dan laat Opdrachtnemer deze uitvoeren door een andere medisch adviseur van Opdrachtnemer.

Eis 19
Opdrachtnemer levert de adviezen digitaal en beveiligd aan volgens de geldende privacyregels en gebruikt hiervoor het door Opdrachtnemer vastgestelde format.

Eis 20
Voor de uitvoering van dit proces worden gegevens verwerkt. Het gaat in dit geval om hoog risico gegevens, namelijk medische gegevens. Om deze reden zal de Opdrachtgever een data protection impact assessment (DPIA) laten opstellen. U verleent medewerking aan de uitvoering van data protection impact assessment (DPIA). U verleent medewerking aan het uitvoeren van eventuele maatregelen die uitgevoerd moeten worden naar aanleiding van de uitgevoerde DPIA. Daarnaast verleent u gedurende de looptijd van de overeenkomst medewerking aan aanvullende maatregelen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om te (blijven) voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.

Eis 21
Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenregeling en is het eerste aanspreekpunt voor klachten over de dienstverlening. De klachtenregeling beschrijft minimaal:

- Hoe een klacht kan worden ingediend en geregistreerd;
- Dat klanten klachten laagdrempelig telefonisch, per e-mail en schriftelijk kunnen indienen, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van de klant;
- Dat de ontvangst van een klacht direct wordt bevestigd;
- Dat de klant wordt gehoord en geïnformeerd over de behandeling en voortgang van de klacht;
- Dat klachten binnen maximaal drie (3) werkdagen worden afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klant binnen deze termijn geïnformeerd over de reden en de verwachte afhandelingstermijn.

Opdrachtnemer registreert de klachten en gebruikt deze informatie ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Eis 22
In de tweede week na afloop van het kwartaal overlegt u per mail managementinformatie in MS-Excel aan Opdrachtgever. Daarin neemt u in ieder geval op:

- Aantal aanvragen, per regeling van het voorgaande kwartaal;
- Aantal afgeronde adviezen per regeling in het voorgaande kwartaal;
- Aantal vertragingsberichten, inclusief reden, in het voorgaande kwartaal;
- Aantal openstaande aanvragen per regeling in het voorgaande kwartaal;
- Gemiddelde doorlooptijd, per regeling in het voorgaande kwartaal;
- Aantal no show, per regeling in het voorgaande kwartaal;

- Aantal openstaande aanvragen en vertragingen per regeling gespecificeerd naar overschreden dagen in dat kwartaal;
- Aantal (afgehandelde) klachten in het voorgaande kwartaal met uitleg over uitgevoerde acties;
- Bundeling van signalen die voor Opdrachtgever relevante informatie opleveren over het voorgaande kwartaal.

De exacte vorm van de managementinformatie wordt bij aanvang van de overeenkomst in overleg tussen partijen vastgesteld. De hierboven genoemde informatie vormt daarbij de minimale inhoud.

Eis 23
Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren periodiek overleg over de uitvoering en voortgang van de dienstverlening. Opdrachtnemer wijst hiervoor vaste deelnemers aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij Opdrachtnemer. Contractoverleg vindt minimaal tweemaal per jaar plaats. De frequentie van het uitvoeringsoverleg wordt bij aanvang van de overeenkomst in onderling overleg vastgesteld en kan gedurende de looptijd in onderling overleg worden aangepast.

Eis 24
Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief bij aan de deskundigheidsbevordering van medewerkers van Opdrachtgever op het gebied van sociaal-medische advisering. Het doel hiervan is onder andere het verbeteren van de kwaliteit van adviesaanvragen en het bevorderen van een doelmatige inzet van sociaal-medische advisering.

Eis 25
Opdrachtnemer factureert maandelijks de in de betreffende periode uitgevoerde dienstverlening.
De factuur moet controleerbaar zijn op klantnummer.
De facturen worden digitaal verstuurd naar crediteuren@oss.nl, t.a.v. de desbetreffende contactpersoon.