



Avtalsbilaga 1 Kravspecifikation

Driftentreprenad för vård-och omsorgsboenden

Innehållsförteckning

A3 - 1	Inledning	1
A3 - 1.1	Omfattning.....	1
A3 - 1.2	Begrepp	1
A3 - 2	Generella krav.....	1
A3 - 2.1	Lagstiftning, regelverk och rutiner	1
A3 - 2.2	Tillstånd IVO	2
A3 - 2.2.1	Tillstånd IVO förändrad inriktning.....	2
A3 - 2.3	Finskt förvaltningsområde.....	2
A3 - 2.4	Obunden verksamhet	2
A3 - 2.5	Verksamhetschef/föreståndare	2
A3 - 2.6	Förändrad ledning	2
A3 - 2.7	Samverkan med Borås Stad	2
A3 - 3	Vård- och omsorgsboende	3
A3 - 3.1	Lokaler	3
A3 - 3.2	Säkerhet och larmsystem	3
A3 - 3.3	Tillgänglighet.....	3
A3 - 3.4	Nyckelhantering	4
A3 - 3.5	Inventarier.....	4
A3 - 3.6	Förbrukningsinventarier	4
A3 - 3.7	Övrig utrustning och förbrukningsartiklar	5
A3 - 3.8	Brukarnas tillhörigheter, tvätt och förbrukningsmaterial.....	5
A3 - 3.9	Buffertförråd.....	5
A3 - 3.10	Gåvor och donationer	5
A3 - 3.11	Handhavande av privata medel.....	5
A3 - 3.12	God man/förvaltare	5
A3 - 3.13	Tolkning och översättning	6
A3 - 3.14	Ledsagare	6
A3 - 3.15	Värdegrundsarbete	6
A3 - 3.16	Kontaktmannaskap.....	6
A3 - 3.17	Meningsfull tillvaro	6
A3 - 3.18	Anhörigstöd.....	6
A3 - 3.19	Nationella kvalitetsregister	7
A3 - 3.20	Kris och extra ordinära händelser	7
A3 - 4	Arbetsgivaransvar	7
A3 - 4.1	Villkor gällande personalens rättigheter	7
A3 - 4.2	Anställningsavtal	7
A3 - 4.3	Personal	8
A3 - 4.4	Bemanning	9
A3 - 4.5	Förändring av bemanning.....	9
A3 - 4.6	Introduktion av personal	9
A3 - 4.7	Sekretess	9

A3 - 4.8	Loggningskontroll	9
A3 - 4.9	Meddelarfrihet	9
A3 - 4.10	Praktikanter	10
A3 - 4.11	Arbetskläder	10
A3 - 5	Systematiskt kvalitetsarbete	10
A3 - 5.1	Ledningssystem.....	10
A3 - 5.2	Synpunkts- och klagomålshantering.....	11
A3 - 5.3	Avvikelsehantering	11
A3 - 5.4	Rapportering, utredning och anmälan av missförhållande enligt 14 kap. 3 § Socialtjänstlagen (2001:453)	11
A3 - 5.5	Verksamhetsplan, verksamhetsberättelse samt kvalitetsberättelse.....	11
A3 - 5.5.1	Verksamhetsplan och verksamhetsberättelse	11
A3 - 5.5.2	Kvalitetsberättelse	12
A3 - 6	Måltider, lokalvård och vaktmästeri.....	12
A3 - 6.1	Måltider	12
A3 - 6.2	Lokalvård	13
A3 - 6.3	Vaktmästeri.....	13
A3 - 7	Boendeplatser	13
A3 - 7.1	Skyldighet att ta emot brukare efter biståndsbeslut.....	13
A3 - 7.2	Platsförsäljning	14
A3 - 7.3	Förändrat behov av platser.....	14
A3 - 7.4	In- och utflytningsrutiner	14
A3 - 7.5	Ersättning för ej belagd plats	14
A3 - 8	IT Teknik.....	15
A3 - 8.1	Datorer	15
A3 - 8.2	Nätverk.....	15
A3 - 8.3	Skrivare.....	15
A3 - 8.4	Telefoner.....	16
A3 - 8.5	TV, konferensutrustning och AV-utrustning.....	16
A3 - 8.6	Trygghetssystem och välfärdsteknik	16
A3 - 8.7	IT-system	17
A3 - 8.7.1	Verksamhetssystem och verksamhetsappar	17
A3 - 8.7.2	Informationssäkerhet.....	17
A3 - 8.7.3	Support.....	17
A3 - 8.7.4	Användarkonton, Autentisering och Behörigheter	17
A3 - 8.8	Krav Gallring och arkivering.....	18
A3 - 9	Hälso- och sjukvård	18
A3 - 9.1	Förutsättningar	18
A3 - 9.2	MAS/MAR.....	19
A3 - 9.3	Basala hygienrutiner, hygienombud.....	19
A3 - 9.4	Läkemedelshantering	19
A3 - 9.5	Inkontinenshjälpmedel	19

A3 - 9.5.1	Vård i livets slutskede/dödsfall.....	20
A3 - 9.6	Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter.....	20
A3 - 9.7	Samverkan internt.....	20
A3 - 9.8	Kostnadsansvar för utskrivningsklara patienter	20
A3 - 9.9	Munhälsovård.....	21
A3 - 9.10	Förebyggande arbete och rehabiliterande förhållningssätt.....	21
A3 - 9.11	Grundutrustning	21
A3 - 9.12	Medicintekniska produkter	21
A3 - 9.13	Avvikelser enligt Hälso- och sjukvårdslagen	22
A3 - 9.14	Övrig utrustning och förbrukningsartiklar utifrån HSL	22
A3 - 10	Dokumentation.....	22
A3 - 10.1	Rutiner angående brukarnas dokumentation	22
A3 - 10.2	Social dokumentation	22
A3 - 10.3	Genomförandeplan	23
A3 - 10.4	Dokumentation enligt HSL	23
A3 - 10.5	Den enskildes insyn i dokumentationen	23
A3 - 11	Uppföljning.....	23
A3 - 11.1	Vidta åtgärder	24
A3 - 11.2	Tillsyn från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).....	25
A3 - 11.3	Allmänhetens möjlighet till insyn.....	25
A3 - 12	Kvalitetsundersökningar, egenkontroller och nationell statistik	25

A3 - 1 Inledning

A3 - 1.1 Omfattning

Uppdraget omfattar att dygnet runt, året om, driva och utveckla verksamheten för vård och omsorgsboende, med inriktning demens och somatiska sjukdomar, på två vård-och omsorgsboenden; Kvibergsgatan 17 och Kapplandsgatan 8 i Borås Stad.

Verksamheten ska tillgodose den enskildes individuella behov av omsorg, vård och service i enlighet med Borås Stads biståndsbeslut samt den delegerade hälso- och sjukvården. Genomförandeplan, vårdplan och rehabiliteringsplan ska styra utförandet av insatserna för den enskilde.

Uppdraget omfattar stöd i form av vård, omsorg och service till brukare på vård och omsorgsboenden till och med undersköterskenivå. Borås Stad ansvarar för legitimerad personal, vilket innebär ansvar för de sjuksköterske- och rehabiliteringsinsatser som inte kan delegeras till undersköterska/baspersonal.

Borås Stad är huvudman för de vård- och omsorgsinsatser som omfattas av de två driftentreprenaderna.

A3 - 1.2 Begrepp

Beteckningen leverantör och utförare användas synonymt och avser det företag som ska komma att ha ansvar för driften av verksamheten.

Beteckningen Borås Stad och kund används synonymt.

Beteckningen den enskilde används synonymt med brukare och patient.

A3 - 2 Generella krav

A3 - 2.1 Lagstiftning, regelverk och rutiner

Leverantör ska säkerställa att verksamhetschef/föreståndare och personal är väl förtrogna med tillämpliga lagar vid utförandet av uppdrag enligt detta avtal och ska följa alla lagar, förordningar och föreskrifter samt allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter.

Leverantör ska också följa och tillämpa Borås Stads mål, anvisningar, policies, riktlinjer och rutiner som är tillämpliga på uppdraget eller som på annat sätt berör leverantör vid utförande av uppdraget. Senaste version ska följas och leverantör ansvarar för att hålla sig uppdaterad.

Leverantör ansvarar för att erforderliga tillstånd erhålls och dessa ska vara giltiga under hela avtalsperioden.

A3 - 2.2 Tillstånd IVO

För att bedriva vård- och omsorgsboende krävs giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Detta innebär att antagen leverantör omgående efter att tilldelningsbeslutet vunnit laga kraft måste skyndsamt inkomma med ansökan om tillstånd för att driva verksamheten till IVO. Kopia på anmälan för tillstånd till IVO ska samtidigt skickas till Borås Stads kontaktperson.

Skulle antagen leverantör nekas tillstånd för att bedriva verksamheten av IVO och bristen ligger hos utföraren, kan den leverantör som hade det näst bästa förhållandet mellan pris och kvalitet komma att tilldelas avtalet.

A3 - 2.2.1 Tillstånd IVO förändrad inriktning

Om Borås Stad önskar ändrad inriktning på verksamheten åligger det utföraren att ansöka om nytt tillstånd hos IVO för att driva verksamheten.

A3 - 2.3 Finskt förvaltningsområde

Borås Stad är ett finskt förvaltningsområde. Leverantör ska därför följa lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

A3 - 2.4 Obunden verksamhet

Verksamheten ska bedriva omsorgen och vården på ett sådant sätt att de inte tvingar på den enskilde någon partipolitisk uppfattning, religiös åskådning och/eller ideologi.

A3 - 2.5 Verksamhetschef/föreståndare

Det ska finnas en ansvarig chef per boende för all verksamhet som bedrivs i boendet och som är godkänd av IVO. Leverantör ska vid avtalsstart ange vem som ska vara verksamhetschef/föreståndare.

A3 - 2.6 Förändrad ledning

I de fall som personal i ledande befattning inte kan fortsätta sitt arbete t.ex. avslutat sin anställning, sjukskrivs eller av annan anledning ej kvarstår i tidigare befattning ska utföraren omedelbart samråda med kund om detta och samtidigt föreslå lämpliga åtgärder så att olägenheter för kund och de enskilda kan undvikas. Utföraren ska om möjligt se till att ny medarbetare kan tjänstgöra parallellt med avgående medarbetare under erforderlig överlämningsperiod.

Om utföraren under avtalstiden byter verksamhetschef ska detta meddelas Borås Stad och leverantör ska inkomma med ett nytt tillstånd från IVO samt presentation av ny chef.

A3 - 2.7 Samverkan med Borås Stad

Leverantör ska samverka med Borås Stad för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande. Vidare är leverantör och Borås Stad skyldiga att så snart det är möjligt

informera varandra om viktiga förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partners åtaganden och ansvar.

A3 - 3 Vård- och omsorgsboende

A3 - 3.1 Lokaler

Utförare på Kapplandsgatan och Kvibergsgatan ska endast använda lokalerna i enlighet med avtal för att bedriva verksamhetens uppgifter. Om utförare önskar genomföra förändringar i lokaler som påverkar fast installation ska detta hanteras enligt Borås Stads rutiner genom kunds kontaktperson.

Efter avtalsperiodens slut ska lokalerna vara i samma skick som vid avtalsperiodens start, med hänsyn till normal förslitning. Om lokalerna renoveras eller förändrats under avtalsperioden ska lokalerna vid avtalsperiodens slut, vara i samma skick som efter renoveringen, med hänsyn tagen till normal förslitning.

A3 - 3.2 Säkerhet och larmsystem

Leverantör ska svara för att systematiskt brandskyddsarbete utförs enligt LSO, lagen om skydd mot olyckor och SRVFS 2004:3, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för verksamheten och dess lokaler.

Leverantör ska ansvara för utryckningskostnader vid falsklarm som utförare eller brukare orsakat. Revidering av utrymningsplaner på grund av verksamhetsförändringar under avtalstid ska också bekostas av leverantör.

I det fall det finns ett inbrottslarm installerad ska leverantör använda Borås Stads befintliga larmsystem för inbrottslarm. Borås Stad ansvarar för serviceavtal samt underhåll av inbrottslarm. Kostnader utöver det som ingår i serviceavtal och underhåll ska leverantör stå för, som exempelvis eventuell nyanskaffning eller utökning av befintligt inbrottslarm, omprogrammering och anskaffning av behörigheter om behovet uteslutande är påkallat av leverantören själv.

Leverantör är betalningsskyldig för kostnader som uppstår vid handhavandefel och förkommen utrustning. Leverantör ska bekosta utbildning till personalen gällande inbrottslarm. Leverantören ska omedelbart göra felanmälan enligt Borås Stads gällande rutin.

A3 - 3.3 Tillgänglighet

Verksamheten ska ha en bra tillgänglighet, samt ge tydlig information till de boende, anhöriga och andra intressenter.

Tydlig information innebär att:

- Beskrivning om utförarens tjänster och profil finns framtaget och presenterat på kommunens hemsida med länk till utförarens egen hemsida.
- Skriftlig information finns om boendet med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.

- Verksamheten ska vara tillgänglig och serviceinriktad. Det ska finnas säkrade rutiner för kontakt via telefon, e-post och vid besök.
- Boendet ska vara väl skyltat för att underlätta tillgänglighet för besökare.
- Alla medarbetare ska bära väl synliga namnskyltar.

A3 - 3.4 Nyckelhantering

Leverantören ska använda Borås Stads befintliga passersystem. Borås Stad ansvarar för serviceavtal samt underhåll av passersystem. Kostnader utöver det som ingår i serviceavtal och underhåll ska leverantören stå för, som exempelvis eventuell nyanskaffning eller utökning av befintliga passersystem, om behovet uteslutande är påkallat av leverantören själv.

Utförare ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar och passerkort, såväl för brukarnas lägenheter som för andra lokaler. Nycklar och passerkort ska förvaras i för ändamålet godkända skåp. I rutinen ska framgå hur utföraren hanterar borttappade nycklar och passerkort.

Leverantören ska göra felanmälan till Lokalförsörjningsförvaltningens kundcenter om passersystem inte fungerar.

A3 - 3.5 Inventarier

Vid driftstart är de gemensamma utrymmena möblerade och utrustade. Borås Stad äger inventarier så som möbler, lampor, mattor, gardiner och konst. Vitvaror ägs av Borås Stad eller fastighetsägaren. Utföraren får använda de inventarier och den utrustning som vid driftstart finns i lokalerna, inklusive sängar. Leverantör ska svara för underhåll och reparationer av inventarier och utrustning samt eventuella kostnader som kan uppstå i samband med detta. Återanskaffning som kopplas till normalt slitage står Borås Stad för. Återanskaffning på grund av oaktsamhet står leverantör för och Borås Stad avgör vad som är normalt slitage. Alla inventarier och utrustning är Borås Stads egendom och ska vårdas väl av utföraren.

Med undantag av sängar svarar brukarna själva för möbler och inredning i sina lägenheter.

Vid avtalsstart och i och med att uppdraget avslutas ska Borås Stad och leverantör gemensamt inventera samtliga inventarier och genomföra kvalitetsbedömning av inventarier.

Inventarier och annan utrustning ska vid återlämnandet vara i fullt brukbart skick, med hänsyn till normalt slitage. Inventarier som förkommit eller skadats, genom för verksamheten onormalt slitage eller oaktsamhet, ska återställas eller ersättas av leverantör. Vid avtalstidens slut ska inventarier och utrustning återlämnas till Borås Stad och leverantör ska, i samråd med Borås Stad och eventuell ny leverantör, tömma lokalerna på, utrustning och annat som tillhör leverantören.

A3 - 3.6 Förbrukningsinventarier

Vid driftstart ska det finnas förbrukningsinventarier som utföraren får använda under avtalstiden. Utföraren ansvarar för att ersätta trasiga och ej längre användbara förbrukningsinventarier.

A3 - 3.7 Övrig utrustning och förbrukningsartiklar

Leverantör ska tillhandahålla och bekosta förbrukningsartiklar för att säkerställa en god arbetsmiljö i personalutrymmen och gemensamma utrymmen bland annat toalettpapper, hushållspapper, glödlampor, engångstvättlappar, sopsäckar, dammsugarpåsar och diverse rengöringsmedel samt arbetstekniska hjälpmedel.

A3 - 3.8 Brukarnas tillhörigheter, tvätt och förbrukningsmaterial

Brukaren ansvarar för att ha egna täcken, kuddar, sänglinnen och handdukar. Utföraren ska svara för att brukarnas personliga kläder, täcken, kuddar, sänglinnen och handdukar tvättas utan extra kostnad för brukarna, med undantag av kemtvätt.

Brukaren bekostar egna hygienartiklar och salvor förutom tvättkräm som utföraren bekostar. Toalettpapper, tvättlappar, tvättmedel och städutrustning m.m. bekostar utföraren.

Utföraren ska följa "Vårdhygien rutiner inom kommunal vård och omsorg - Hygienhandbok", där bland annat rutiner för hantering av smutstvätt och smittförande avfall framgår. Rutinerna finns på MAS/MAR sida.

A3 - 3.9 Buffertförråd

Utföraren ska se till att det finns ett buffertförråd med kuddar, lakan, filter, täcken, handdukar för akuta behov. Utföraren ska svara för alla kostnader som är förbundna med anskaffning av buffertförråd samt tvätt och skötsel av detta.

A3 - 3.10 Gåvor och donationer

Gåvor och donationer, även i form av inventarietkaraktär inklusive konst och konsthantverk, ska dokumenteras, skriftligen meddelas och godkännas av Borås Stad. Gåvor och donationer tillfaller respektive boende alternativt Borås Stad.

A3 - 3.11 Handhavande av privata medel

Utförare ska säkert förvara brukares privata egendom. Utföraren ska följa rutinen för privata medel som gäller för kontanter vid privata medel med överenskommelser, kassablad osv som är fastställda av Borås Stad. Leverantören ska årligen göra en granskning av hanteringen och följsamheten till rutinen. Se bilaga 4 Privata medel.

A3 - 3.12 God man/förvaltare

Leverantören ska anmäla till Vård och äldreförvaltningens biståndshandläggare om en brukare har behov av en god man/förvaltare. Kontaktuppgifter finns i Avtalsbilaga 2 Kontaktuppgifter. Leverantören ska lämna de uppgifter som biståndshandläggaren behöver för att få det underlag som krävs för anmälan om god man eller förvaltare.

Utföraren ska av god man efterfråga förordnande från överförmyndaren, som styrker att hon/han är legal företrädare för brukaren. I de fall en god man/förvaltare inte tillvaratar brukarens intressen, ska utföraren dokumentera detta i brukarens sociala journal och anmäla detta till överförmyndaren.

Leverantörens personal får inte ha uppdrag som god man eller förvaltare för brukare som bor på det upphandlade vård- och omsorgsboendet där personal har sin anställning.

A3 - 3.13 Tolkning och översättning

Utförare ska se till att stöd ges med kommunikation vid språk samt syn-, -tal-, och hörselnedsättningar. Brukare som har annat modersmål än svenska ska vid behov erbjudas hjälp med såväl skriftlig som språklig kommunikation. Vid behov ska tolk anlitas. Leverantör ska stå för kostnader i samband med detta. Borås Stad kan vid behov förmedla utförare av språktolkningstjänster.

A3 - 3.14 Ledsagare

Om en brukare har behov av ledsagning vid t ex. läkarbesök, tandläkarbesök, utprovning av hjälpmedel och besök hos frisör eller liknande ska utföraren ansvara för att personal följer med brukaren, förutsatt att inte närstående kan följa med.

A3 - 3.15 Värdegrundsarbete

Leverantör ska bedriva ett värdegrundsarbete som speglar den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen 5 kap 4 §, med syfte att skapa förståelse och respekt för brukare och anhöriga.

A3 - 3.16 Kontaktmannaskap

Leverantör ska utse en kontaktperson till varje brukare. Kontaktpersonen ska vara ett praktiskt stöd i det dagliga livet och vid behov vara den person som är naturlig länk till företrädare, anhöriga med flera. Kontaktpersonen ska ha en utsedd ersättare så att kontinuiteten kan upprätthållas under semester eller annan frånvaro. Brukaren ska kunna byta kontaktperson om önskemål finns. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för kontaktmannaskapet.

A3 - 3.17 Meningsfull tillvaro

För Borås Stad är en trygg och meningsfull tillvaro en viktig och central del av brukarens dag, där brukaren inte ska behöva besväras av ensamhet. Utföraren ska ansvara för att brukare får möjlighet till fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar och önskemål, dvs. utifrån både personcentrerat och rehabiliterande förhållningssätt.

Utföraren ska verka för att brukarna får en aktiv och meningsfull tillvaro utifrån sina behov och förutsättningar och se till att de får inflytande och känner delaktighet. Individuella önskemål, intressen och utevistelse ska så långt som möjligt tillgodoses. Brukarens individuella aktiviteter per vecka som utgår från önskemål och behov ska vara dokumenterade i genomförandeplanen.

A3 - 3.18 Anhörigstöd

För att anhöriga ska kunna vara delaktiga i omsorgen och vården krävs samtycke från den enskilde.

Utföraren ska ha rutin som beskriver hur utföraren arbetar för att göra den anhörige delaktig i vården och omsorgen.

A3 - 3.19 Nationella kvalitetsregister

Leverantör ska delta i, och sträva efter att uppnå Borås stads uppsatta mål, för de nationella kvalitetsregister som Borås Stad slutit avtal att använda sig av. De nationella kvalitetsregister som för närvarande är aktuella är *Senior alert* (kvalitetsregister och ett verktyg att stödja vårdprevention, prevention för äldre som riskerar att falla, få trycksår, minska i vikt, utveckla ohälsa i munnen och/eller har problem med blåsdysfunktion) och *BPSD* (Beteendemässiga och psykiska symptom vid demens) samt *Svenska palliativregistret* (Ett kvalitetsregister för att förbättra vården i livets slutskede).

A3 - 3.20 Kris och extra ordinära händelser

Leverantör ska vid uppstart presentera en egen planering och handlingsberedskap för kriser; pandemi, bortfall av el, IT, telefoni, värme, vatten och liknande. Planen ska förankras med Borås Stad och det ska framkomma hur samarbetet och informationsöverföringen sker mellan leverantör och Borås stad.

A3 - 4 Arbetsgivaransvar

Leverantören har det fulla arbetsgivaransvaret för sin personal och ska följa Arbetsmiljölagen (1977:1160) och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd.

Utföraren ska regelbundet planera, genomföra och följa upp verksamheterna på ett sådant sätt att hälsa främjas, ohälsa och olycksfall förebyggs och att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.

A3 - 4.1 Villkor gällande personalens rättigheter

Utföraren ska ha och kunna redovisa kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor som reglerar semester, lön och ersättning, pension, arbetstid, föräldraledighet och försäkringar. Utföraren ska kunna redovisa tecknade försäkringar vid arbetsskada, sjukdom, tjänstepension och dödsfall.

Utföraren ska verka för att arbetstidsförläggningen främjar hälsa och goda arbetsvillkor. Leverantör ska erbjuda all tillsvidareanställd personal heltidsanställning med möjlighet till deltid. Det är den anställda som enligt egen begäran ansöker om deltidarbete. Utföraren ska också verka för att inte inrätta deltidbefattningar eller timavlönade anställningar. Dessa anställningsformer ska endast användas om särskilda omständigheter föreligger, t ex korttidssjukfrånvaro.

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete och regelbundet genomföra t ex medarbetarenkäter innehållande frågor kring hållbart medarbetarengagemang (HME) för att möjliggöra jämförelse på både lokal och nationell nivå.

A3 - 4.2 Anställningsavtal

Leverantör ska säkerställa att medarbetaren förstår vad som står i anställningsavtalet. I anställningsavtalet ska befattning, arbetsuppgifter, anställningsform, sysselsättningsgrad, uppsägningstid, lön, rätt till övertid ersättning samt antal semesterdagar framgå.

A3 - 4.3 **Personal**

Leverantören bör eftersträva att all tillsvidareanställd personal på vård- och omsorgsboendet har adekvat vård- och omsorgsutbildning. För anställning som undersköterska är kravet utbildning enligt nationella yrkespaketet för undersköterska (minst 1500 gymnasiepoäng) eller motsvarande utbildning enligt tidigare studieordningar (ex. slutbetyg från Omvårdnadsprogrammet eller avgångsbetyg från Vårdlinjen med minst 1350 gymnasiepoäng). För anställning som vårdbiträde krävs utbildning enligt nationella yrkespaketet för vårdbiträde (minst 800 gymnasiepoäng) eller motsvarande utbildning enligt tidigare studieordning. Saknas vård- och omsorgsutbildning tillämpas anställning som utbildat vårdbiträde.

Som utbildat vårdbiträde krävs kunskaper i svenska som gör att man kan använda språket självständigt och fungera i de flesta situationer i omsorgsarbetet. Kunskaperna ska minst motsvara svenska/svenska som andraspråk på grundläggande nivå (årskurs 9).

Av den totala omvårdnadspersonalen ska andel undersköterskor uppgå till minst 85 procent. Andelen undersköterskor ska årligen kartläggas och redovisas i leverantörens verksamhetsberättelse samt kunna redovisas om Borås Stad efterfrågar detta vid annat tillfälle. Om andel undersköterskor inte uppgår till 85 procent ska leverantören upprätta en kompetensutvecklingsplan. Borås Stad har rätt att vidta åtgärder om leverantören inte uppnår utbildningsnivån.

Leverantören ska förhålla sig till regeringens beslut att införa en skyddad yrkestitel för Undersköterska samt gällande övergångsbestämmelser. Lagändringen skyddad yrkestitel innebär att endast den som har ett bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska ska få använda titeln vilket provas och beslutas av Socialstyrelsen. Lagändringen träder i kraft den 1 juli 2023.

Leverantör ska ansvara för att personalen kontinuerligt ges erforderlig fortbildning och handledning.

Leverantör ska säkerställa att medarbetarna har den särskilda kompetens som krävs för vård och omsorg av personer med kognitiv sjukdom/demenssjukdom. I detta ligger att följa de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid kognitiv sjukdom/demenssjukdom.

Leverantör ansvarar för att personalen har utbildning i förflyttningskunskap och har möjlighet att i mån av plats delta i de av Borås Stad anordnade utbildningar i förflyttningskunskap till självkostnadspris.

Leverantör ska i samband med verksamhetsberättelsen eller då Borås Stad så kräver överlämna en förteckning över genomförda kompetensutvecklingsinsatser för medarbetare och chefer.

Sedan 2019 ingår Borås Stad i lokalt Vård- och omsorgscollege Borås – Bollebygd (VO-College Borås – Bollebygd). Borås Stad ser därför positivt på att även leverantör ansöker om att bli certifierad i lokalt VO-College och/eller har ett förhållningssätt som går i linje med de nationella och lokala målen inom VO-College.

A3 - 4.4 Bemanning

Utföraren ska ansvara för att boendena är bemannade dygnet runt av personal med kompetens som krävs för att utföra insatserna och ge stöd utifrån brukarnas behov. Personaltätheten ska vara sådan att brukarnas behov av vård och omsorg tillgodoses, vilket kan innebära ökad personaltäthet vid ökat vårdbehov. Utföraren ska garantera att brukarna ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet och hälsa. Detta kan bland annat uppnås genom att personalen ges nödvändiga förutsättningar. Utföraren ska ansvara för att larm ska skyndsamt bedömas och åtgärdas hos brukarna.

Utföraren ska under avtalstid alltid kunna redovisa bemanning, täthetsschema samt personalens sjukfrånvaro. Täthetsschemat ska stå i relation till de boendes behov under dygnets olika tider.

Leverantör ska presentera en grundschema-planering för kund som bygger på tillsvidareanställd personal och belagda platser. Planeringen ska lämnas till kund i samband med övertagandet av boenden.

A3 - 4.5 Förändring av bemanning

Om det uppkommer behov av att förändra personalbemanningen i större omfattning, permanent eller längre än tre månader, ska utföraren skriftligen presentera förändringen till Borås Stad.

Utföraren ska beskriva, motivera och redovisa konsekvenser som förändringar i personalbemanning medför för brukarna genom en riskanalys. Förändringar av bemanningen ska vara förankrade hos personalen på boendet.

A3 - 4.6 Introduktion av personal

Leverantör ska säkerställa att alla medarbetare som anställs, inklusive de som tas över i en eventuell verksamhetsövergång och timanställda, får individuellt utformat introduktionsprogram samt introduktion av erfarna medarbetare. Leverantör ska ha ett skriftligt introduktionsprogram för tillsvidareanställd personal, vikarier samt sommarvikarier som vid begäran kan uppvisas till Borås Stad.

A3 - 4.7 Sekretess

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om, samt i det dagliga arbetet följer, gällande sekretesslagstiftning. Regler om tystnadsplikt ska undertecknas av all personal.

A3 - 4.8 Loggningskontroll

Utföraren ska följa Borås Stads rutin för loggningskontroll avseende personals åtkomst av elektroniska uppgifter i verksamhetssystemet, se Bilaga 13 Loggningskontroll.

A3 - 4.9 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda i Borås Stad regleras i svensk lag. Anställda hos leverantör, inklusive underleverantörer ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet.

Leverantör förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i media. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för anställda utanför det område som kontraktet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 13 kap. offentlighets- och sekretesslagen. Leverantörs avtal med den anställde får inte stå i strid med vad som anges ovan.

Villkoren för meddelarfrihet gäller så länge ny lagstiftning på området inte trätt i kraft, eventuell ny lagstiftning tar således över villkorens tillämpning.

A3 - 4.10 Praktikanter

Utföraren ska ge möjlighet och bereda plats för praktikanter i verksamheten. Den som på arbetsplatsen handleder praktikanten bör ha relevant handledarutbildning enligt VO-College riktlinjer (Vårdpedagogik och handledning 100p).

När utföraren erbjuder sjuksköterskestuderande i termin 3 praktikplats med handledare som är omvårdnadspersonal erhåller boendet ersättning enligt schablon som är samma som för kommunens verksamhet. Ersättningen ska användas till kompetensförsörjning eller liknande, till omvårdnadspersonalen.

A3 - 4.11 Arbetskläder

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder samt följa basala hygienföreskrifter och arbetsmiljö-föreskrifter när det gäller arbetskläder.

A3 - 5 Systematiskt kvalitetsarbete

A3 - 5.1 Ledningssystem

Leverantör ska vid avtalsstart ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Medarbetare ska vara delaktiga i och ha god kunskap om systematiskt kvalitetsarbete i verksamheten. Kund förbehåller sig rätten att under avtalstid kräva in underlag som styrker att ett sådant kvalitetsledningssystem finns och efterföljs. Leverantörs resultat av riskanalys och egenkontroll ska komma kund till handa utan dröjsmål.

Leverantör ska i verksamhetsberättelsen beskriva det pågående kvalitetsarbetet samt uppnådda resultat.

Leverantör ska ha en rutin som beskriver hur verksamheten årligen ska uppdatera processer och rutiner i samråd med medarbetarna. Senast vid avtalsstart ska kvalitetsledningssystemet vara anpassat för verksamheten.

A3 - 5.2 Synpunkts- och klagomålshantering

Leverantör ska vara väl insatt i och följa den rutin och de riktlinjer som Borås Stad tagit fram för synpunkt- och klagomålshantering, se Bilaga 5 Rutin för hantering av synpunkter. Synpunkter och klagomål ska registreras i Borås Stads system för synpunkt- och klagomålshantering, för närvarande Infracontrol. Utförare ska registrera och/eller bifoga svaret på synpunkten och/eller klagomålet i systemet så att det blir uppföljningsbart för Borås Stad.

Information om hur synpunkter och klagomål lämnas ska finnas lättillgängligt på boenden, för den enskilde och övriga personer. Medarbetare ska kunna informera den enskilde och övriga aktuella personer hur synpunkter och klagomål kan lämnas och ska vid behov kunna omhänderta och själv förmedla synpunkten och/eller klagomålet, så att detta omhändertas enligt rutin.

A3 - 5.3 Avvikelsehantering

Leverantör ska följa avvikelseprocessen som är fastställd av Borås Stad och använda Borås Stads avvikelssystem, för närvarande i Viva, för rapportering av avvikelser enligt SoL, HSL, HSL övrigt och fallavvikelser.

Avvikelser ska användas som en del i det systematiska förbättringsarbetet på boenden.

A3 - 5.4 Rapportering, utredning och anmälan av missförhållande enligt 14 kap. 3 § Socialtjänstlagen (2001:453)

Risker för missförhållanden och faktiska missförhållanden utreds av utföraren enligt SOSFS (2013:5) om lex Sarah. Inkommen lex Sarah rapport, utredning och anmälan till IVO sänds till nämnds diarium.

A3 - 5.5 Verksamhetsplan, verksamhetsberättelse samt kvalitetsberättelse

Verksamhetsplan och verksamhetsberättelse

Leverantör ska senast 30 november aktuellt verksamhetsår (= kalenderår) lämna in en verksamhetsplan till Borås Stad som beskriver verksamhetens planering för att nå mål och uppsatta krav. Verksamhetsplanen ska ange en riktning för verksamheten och visa vilka områden som är prioriterade för det kommande året och det pågående kvalitetsarbetet i verksamheten. Den görs för ett i år i taget.

Senast 31 januari ska utföraren lämna in en verksamhetsberättelse avseende föregående verksamhetsår med kvalitetsredovisning som visar resultat, måluppfyllelse och den uppnådda kvaliteten utifrån verksamhetsplanens prioriterade områden.

Därtill ska verksamhetsberättelsen beskriva resultatet av:

- Genomfört kvalitetsarbete
- Genomförda egenkontroller
- Systematiskt arbetsmiljöarbete
- Genomförda kompetensutvecklingsinsatser för medarbetare och chefer

- Medarbetarnas utbildningsnivå

Kvalitetsberättelse

Leverantör ska varje år senast 31 januari lämna in kvalitetsberättelse.

I kvalitetsberättelsen ska leverantör lämna ett analysarbete kring:

- inkomna synpunkter/klagomål som har inkommit under året
- avvikelser inom varje område, lex Sarah och lex Maria samt beskriva hur förbättringsarbetet med avvikelserna sker utifrån de vidtagna eller planerade åtgärderna.
- undersökningar som leverantör har deltagit i med dess resultat
- arbetet med kvalitetsregister och resultat

Leverantör ska beskriva utifrån ovanstående punkter hur de användes i syfte att förbättra utförandet och kvaliteten i verksamheten.

Leverantör ska även medverka i framtagandet av Nämndens Patientsäkerhetsberättelse, se Bilaga 6.

A3 - 6 Måltider, lokalvård och vaktmästeri

A3 - 6.1 Måltider

I uppdraget ingår att tillhandahålla och bekosta samtliga måltider till brukare, inklusive kostnader för SÄRNÄR-produkter. Utföraren ska se till att brukarens religion, etiska åsikter med mera beaktas.

Leverantören ska följa de krav som livsmedelslagstiftningen ställer samt även följa senaste versionen av Livsmedelsverkets råd enligt bilaga 11 Bra mat i äldreomsorgen. Utföraren ska följa Borås Stads rutiner för nutrition, se Borås Stads hemsida under MAS/MAR.

Leverantör ska vara med och sträva efter att uppfylla Borås Stads uppsatta mål kring inköp av ekologiska och närproducerade livsmedel. Borås stads definition av närproducerat är varor som är producerade eller förädlade inom en radie av 15 mil från Borås. Uppföljning sker utifrån att leverantör redovisar hur stor andel av den totala inköpsvolymen i kronor som är ekologiska livsmedel.

Utföraren ska köpa lunch/huvudkomponent av Borås Stads måltidsverksamhet med närhet till boendet till en fast portionskostnad. Måltiderna levereras i matvagnar direkt till boendena. Nedan beskrivs vad måltidsverksamheten ska leverera. Skillnaderna mellan boendena beror på enheternas lokalutformning/kapacitet. Möjlighet till dialog mellan Borås Stad och utförare gällande eventuella förändringar av utbud och ansvarsfördelning är möjliga under avtalsperioden.

Kapplandsgatan 8: I lunch ingår allt det varma som exempelvis potatis, ris, pasta, kött, fisk, vegetariskt, soppa, sås och kokta grönsaker samt dessert. Utföraren ordnar med övriga tillbehör som t.ex. lingon, sallad/råkost. Utföraren väljer själv leverantör av övriga livsmedel.

Kvibergsgatan 17: I huvudkomponenten till lunch ingår kött/fisk/vegetarisk/soppa, sås samt dessert vid soppmåltid. Utföraren ordnar med övriga delar i måltiden som potatis, ris, pasta samt även tillbehör som t.ex. lingon, sallad/råkost. Utföraren väljer själv leverantör av övriga livsmedel.

Brukarna har varje dag möjlighet att välja på två (2) rätter till lunchmålet. Utföraren ska bistå brukarna i detta val och förmedla deras val till matleverantör i Borås Stad på överenskommet sätt. Tillagning av frukost, mellanmål och enklare lagat kvällsmål samt förberedelser till lunch ingår i leverantörs åtagande.

Det ska finnas en för brukare tydlig och lättillgänglig veckomatsedel på varje avdelning. Vid varje måltidssituation ska utföraren utgå från brukarens behov och önskemål. Utföraren ska utse måltidsombud, som är länken mellan utföraren och Borås Stads kostorganisation. Måltidsombudet säkerställer att maten serveras enligt Livsmedelsverkets råd ”Bra mat i äldreomsorgen”.

A3 - 6.2 Lokalvård

Utföraren ansvarar för att lägenheter, samtliga lokaler för uppdraget samt att allmänna ytor i byggnaden, inklusive alla korridorer och trapphus, städas så att höga krav på hygien och trivsel upprätthålls. Utföraren ska bekosta de städredskap och det städmaterial som erfordras för detta uppdrag. Golvbehandling med vax, allrengöring och periodiska insatser med polering ska utföras.

Leverantör ska följa Miljöinspektionens krav enligt bilaga 7 Checklista städning lokaler för vård och omsorg.

Leverantör har kostnadsansvar för att entrémattor är hela och rena samt för eventuellt införskaffande av entrémattor och städmaskin. Fönsterputsning utförs professionellt i allmänna utrymmen, en gång per år och Borås Stad ansvarar för den.

Lokalvård av gemensamhetsutrymmen och allmänna ytor i byggnaden ska utföras av personal med certifierad utbildning i lokalvård motsvarande PRYL eller SRY - utbildning. Brukaren eller brukarens dödsbo ansvarar för och bekostar flyttstädning av sin lägenhet.

Leverantör har möjlighet att köpa tjänsten från Borås Stad.

A3 - 6.3 Vaktmästeri

I utförarens uppdrag ingår ansvar för vaktmästartjänster. Denna tjänst är möjlig att köpas av Borås Stad.

A3 - 7 Boendeplatser

A3 - 7.1 Skyldighet att ta emot brukare efter biståndsbeslut

Borås Stad förfogar över samtliga platser på vård- och omsorgsboende Kapplandsgatan 8 och Kvibergsgatan 17 och kommunens boendeplaneringssektion beslutar om placering på dessa. Utföraren ska ta emot och ge vård, omsorg och service till de personer Borås Stad anvisar.

Utföraren ska efter att en lägenhet blivit tillgänglig snarast ta emot en ny brukare som beviljats plats på vård och omsorgsboende, oavsett vårdtyngd enligt Borås stads boendeplaneringsprocess.

Boendesamordnare vid boendeplaneringssektionen i Borås Stad ansvarar för kontakt med brukaren/dennes företrädare för erbjudande om ledig lägenhet. Utföraren tar därefter kontakt med brukare/dennes företrädare för visning av lägenheten enligt Borås stads boendeplaneringsprocess. Brukaren/dennes företrädare meddelar därefter Borås Stads boendesamordnare om erbjudandet accepteras.

Leverantör ska följa Lathund för Inkorgsansvarig för Vård- och Omsorgsboende enligt Bilaga 8 Lathund inkorgsansvarig. I lathunden framgår rutiner för bl.a. beställning, verkställande och avslut av insatser och eller åtaganden samt rutiner för registrering och avslut av matabonnemang. Registrering utgör underlag för ersättning samt brukaravgifter.

Även om brukarens behov av insatser förändras ska brukaren ges möjlighet att bo kvar om brukaren/brukarens företrädare så önskar. Leverantör har inte rätt att begära extra ersättning för extra vårdkrävande brukare.

Brukaren/brukarens företrädare har rätt att begära omplacering till annat vård- och omsorgsboende. Om detta blir aktuellt ska boendeplaneringen meddela leverantör detta. Utförare har inte rätt att stoppa en sådan omplacering.

Parboende som finns på Kvibergsgatan 17 ska hanteras enligt Borås Stads gällande rutin, se Bilaga 19. Borås stad har rätt att under avtalstid förändra rutinen och utföraren ska arbeta efter aktuell rutin under hela avtalstiden.

A3 - 7.2 Platsförsäljning

Utföraren har inte rätt att sälja tomma platser eller upplåta lägenhet till annan person än den som Borås Stad anvisar.

A3 - 7.3 Förändrat behov av platser

Leverantör ska vid förändrat behov i Borås Stad ändra inriktning på verksamheten vad gäller typ av platser. Om förändringen berör lokalernas utformning och detta medför merkostnader för utföraren står Borås Stad för kostnaden.

A3 - 7.4 In- och utflyttningsrutiner

Utföraren ska omgående då den fått vetskap om att en brukare ska flytta, alternativt första vardagen efter att någon avlidit, anmäla detta till kommunens boendeplaneringssektion och avgiftshandläggare enligt Bilaga 8 Lathund Inkorgsansvarig. Vid dödsfall har dödsboet, i enlighet med hyreslagen, 30 kalenderdagar att flytta ur och iordningställa lägenheten. Detta kan innebära att leverantören får en obelagd plats. Skulle dödsboet önska bli löst från sin uppsägningstid, och under förutsättning att annan brukare kan placeras ska leverantören möjliggöra inflyttning.

A3 - 7.5 Ersättning för ej belagd plats

Leverantör får inte någon ersättning för ej belagda platser.

A3 - 8 IT Teknik

Den IT och teknik som ingår och tillhandahålls till Leverantör finns beskriven i Bilaga 2 Objektsbeskrivning under kapitel B2 – 3 IT och teknik som ingår i avtal.

A3 - 8.1 Datorer

Leverantör ska använda Borås Stads datorer för åtkomst och arbete i verksamhetssystemen. Om leverantör behöver ytterligare datorer som ska ha åtkomst till Borås Stads verksamhetsapplikationer eller nätverk ska dessa beställas via Borås Stads hyreskoncept för Hyr-PC. Beställningar ska hanteras genom Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion. Leverantör ska själv bekosta ytterligare datorer.

Funktionsfel kring Borås Stads tillhandahållna datorer ska alltid och snarast rapporteras till Dataservice via Servicedesk 7600. Dataservice ansvarar för felsökning och reparation.

Förlust av datorn ska omgående anmälas till Dataservice samt till Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion.

Stöld ska alltid anmälas till polisen, kopia på anmälan skickas till Dataservice och Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion.

Köper leverantör in egna datorer eller annan IT-utrustning som ej används i Borås Stads nätverk eller med Borås Stads IT-system ska leverantör ta fullt ansvar för kostnader, support och underhåll. Borås Stad har inget ansvar för dessa datorer eller IT-utrustning.

A3 - 8.2 Nätverk

Leverantör ska använda Borås Stads nätverk för åtkomst till verksamhetsapplikationer.

Vill leverantör koppla in utrustning i Borås Stads nätverk ska det skickas en förfrågan via Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion. Leverantör ska stå för eventuella tilläggskostnader för detta.

Beställningar på komplettering av nätverksuttag och accesspunkt ska skickas till Servicekontoret. Arbetet hanteras av Dataservice och bekostas av leverantör.

Om leverantör vill dra in eget nätverk/fiber ska det vara förankrat och godkänt av fastighetsägare och fastighetsförvaltare. Leverantör ska ta ansvar för samtliga kostnader och arbete för eget nätverk/fiber.

Ett eget nätverk/fiber får och ska inte göra inverkan på eller påverka Borås Stads redan befintliga nätverksinfrastruktur.

A3 - 8.3 Skrivare

Förbrukningsmaterial dvs. papper till de tillhandahållna skrivarna ingår ej, utan leverantören ska bekosta det själv.

Önskar leverantör ha fler skrivare än de som tillhandahålls av Borås Stad ska förfrågan lyftas till Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion. Leverantör ska själv bekosta ytterligare skrivare.

A3 - 8.4 Telefoner

Leverantör ska använda Borås Stads tillhandahållna telefoner och verksamhetsappar vid utförandet av arbetet.

Om leverantör behöver ytterligare telefoner som ska ha åtkomst till Borås Stads verksamhetsappar ska dessa beställas via Borås Stads avtal. Beställningar ska hanteras genom Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion. Leverantör ska själv bekosta ytterligare telefoner och abonnemang.

Verksamhetsappar som Borås Stad tillhandahåller får och ska inte laddas ner på andra telefoner än de Borås Stad tillhandahåller.

Vid problem med till exempel verksamhetsappar och uppkoppling i mobiltelefoner ska det felanmälans till IT-vård och omsorg.

Vid problem med telefonens hårdvara tex. batteri och skärm ska det felanmälans till Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion.

Leverantör ansvarar själv för backup och hantering av information som lagras i telefonen till exempel telefonnummer, bilder, anteckningar och övriga appar.

A3 - 8.5 TV, konferensutrustning och AV-utrustning

Leverantör ska anmäla fel på TV, konferensutrustning och AV-utrustning som finns i gemensamma utrymmen till Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion.

Om leverantör önskar ersätta befintlig utrustning eller har behov av ny utrustning ska förfrågan skickas till Vård- och äldreförvaltningens IT-samordnarfunktion.

Leverantör ska ansvara för att brukare har tillgång till TV i gemensamma utrymmen. Eventuella abonnemang som verksamheten behöver teckna bekostas av leverantör.

A3 - 8.6 Trygghetssystem och välfärdsteknik

Leverantör ska använda det trygghetssystem som levereras av Borås Stad. Leverantör ska:

- ansvara för att larm skyndsamt och inom skälig tid besvaras, bedöms och åtgärdas hos brukaren.
 - säkerställa brukarens trygghet även om en brukare inte själv kan larma.
 - använda den välfärdsteknik som ingår i Borås Stads utbud.
 - se till att det finns välfärdsteknik som kan användas av brukare utifrån deras behov, för att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet.
 - bekosta den välfärdsteknik som behöver ersättas samt ny välfärdsteknik som tas i bruk.
- Kostnadsansvaret omfattar även larmknappar.

Innan välfärdsteknik tas i bruk hos en brukare ska leverantör följa rutinen för skydds- och begränsningsåtgärder. Se bilaga 13 Rutin skydds-och begränsningsåtgärder samt bilaga 14 Lathund skydds- och begränsningsåtgärder.

A3 - 8.7 IT-system

Verksamhetssystem och verksamhetsappar

Leverantör ska använda de verksamhetssystem och verksamhetsappar som Borås Stad beslutar ska användas och som Borås Stad har avtal med. IT-system kan komma att bytas ut under avtalstiden.

Leverantör ska ansvara för att all personal har tillräcklig kunskap för att tillgodogöra sig den utbildning som Borås Stad tillhandahåller för IT-systemen, samt för att kunna använda systemen från och med övertagandet.

Leverantör ska följa den senaste version av de rutiner som är kopplade till verksamhetssystemen och verksamhetsapparna.

Om leverantör har egna verksamhetssystem eller andra program som inte tillhandahålls av Borås Stad, ska leverantör bekosta programlicenser, support och utbildning för dessa.

Informationssäkerhet

Personal som arbetar hos leverantör ska genomgå utbildning på svenska i Dataskyddsförordningen (GDPR) och informationssäkerhet som tillhandahålls av Borås Stad.

Support

Vid problem med verksamhetssystem eller verksamhetsappar ska leverantör ta kontakt med IT-vård och omsorg.

Vid problem med Klientplattformen, t.ex. Windows ska leverantör ta kontakt med Dataservice via Servicedesk 7600

Användarkonton, Autentisering och Behörigheter

Leverantör ska säkerställa att alla användare som loggar in på Borås Stads datorer, verksamhetssystem och verksamhetsappar har personliga användarkonton/behörigheter.

Leverantör ska beställa/avsluta användarkonton (AD-konton) till Windows genom att skicka beställning till IT-Vård och omsorg.

Leverantör ska ansvara för att beställa och bekosta nya användarkonton/behörigheter, avsluta användarkonton/behörigheter och anmäla förändringar i behörigheter till de verksamhetssystem och verksamhetsappar som används. Beställningar görs till IT-vård och omsorg enligt gällande rutin.

Inloggning och autentisering ska ske med de inloggningsmetoder som Borås Stad beslutar gäller, till exempel säker autentisering eller användarkonto och lösenord.

A3 - 8.8 Krav Gallring och arkivering

Leverantör ska följa de gallrings- och arkiveringsregler som är lagstadgade samt kompletterande regler som lämnas av Borås Stad.

Följande anvisningar gäller:

Akter som hanteras av leverantören inom ramen för Socialtjänstlagen (SoL) ska gallras två år efter sista anteckning i enlighet med bestämmelserna i 7 kap. 3 § SoL. Undantaget är de akter som rör personer födda dag 5, 15 eller 25 i månaden som istället ska bevaras i forskningssyfte, vilket framgår av 7 kap. 3 a § socialtjänstlagen (med förtydligande i 7 kap. 2§ socialtjänstförordningen). Leverantören ska överlämna de personakter som ska bevaras till Vård- och äldre-nämnden två år efter sista anteckning i akten.

Borås Stad är vårdgivare och därmed ansvarig för akter inom Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Enligt 3 kap. 17§ Patientdatalagen får denna typ av journaler tidigast gallras tio år efter sista anteckning. I Borås Stad gäller att akter inom HSL ska gallras efter 10 år med undantag för personer födda 5, 15 eller 25 i månaden som ska bevaras i forskningssyfte i likhet med SoL. Leverantören ska därför bistå Borås Stad i arbetet med att hantera HSL-journaler i enlighet med gällande lagstiftning och lokalt fattade beslut.

Gallring och arkivering omfattar både handlingar i papper och elektroniskt lagrade handlingar. Arbetsmaterial omfattas däremot ej.

Borås Stad (IT-vård och omsorg) ansvarar för gallring i verksamhetssystemet.

Borås Stad använder e-arkiv för lagring av den information som ska bevaras. Handlingar som är i pappersform ska därför skannas in i akten enligt Borås Stads gällande tekniska specifikationer för inskanning innan gallringsskyldigheten träder i kraft.

Leverantören ska ha rutiner för hur handlingar inom både SoL och HSL ska hanteras för att uppfylla gällande lagstiftning och lokalt fattade beslut.

När avtalet eller uppdraget med Borås Stad upphör ska Leverantören fortsättningsvis ansvara för sina akter inom SoL fram tills gallringsskyldigheten träder i kraft. Akter kan dock lämnas över till ny utförare eller Borås Stad om samtycke inhämtas från brukarna.

I enlighet med bestämmelserna i 7 kap 5§ SoL ska leverantören ansöka hos IVO om ett omhändertagande av personakter inom SoL vid en konkurs.

A3 - 9 Hälso- och sjukvård

A3 - 9.1 Förutsättningar

Borås Stad har vårdgivaransvaret och ansvarar för hälso- och sjukvården på arbetsterapeut, fysioterapeut och sjuksköterskenivå för de personer som bor på vård och omsorgsboende. Borås stad svarar för sjuksköterskeinsatser dygnet runt. Utföraren är ålagd att vid varje tidpunkt på dygnet följa de instruktioner och delegeringar av hälso- och sjukvårdsinsatser som lämnats av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Utföraren är ansvarig för att tillsätta kompetent

personal som kan utföra instruktioner och delegerade insatser enligt HSL som instrueras/delegeras av kommunens HSL personal. Leverantören ska följa Borås Stads Hälso- och sjukvårdsprocess med alla dess rutiner.

I Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) avses med hälso- och sjukvård: ”åtgärder för att medicinskt förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador.” Utförarens hälso- och sjukvård ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att den särskilt ska vara av god kvalitet med en god hygienisk standard och tillgodose den enskildes behov av trygghet i vården och behandlingen, vara lätt tillgänglig, bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet.

Vården ska även främja goda kontakter mellan den enskilde och hälso- och sjukvårdspersonalen och tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården. Olika insatser för den enskilde ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt. Enligt Patientsäkerhetslag (2010:659) har vårdgivaren ett tydligt ansvar att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och arbeta förebyggande för att förhindra skador i vården.

A3 - 9.2 MAS/MAR

Borås Stads MAS och MAR ska vara utförarens MAS och MAR. Dessa kommer följaktligen att ha tillsynsansvar för verksamheten. Utföraren ska följa MAS och MAR:s rutiner och Borås stads processer. Se Borås Stads hemsida under MAS/MAR. Det ingår även i utförarens ansvar att hålla sig uppdaterad gällande lagar och förordningar samt Borås Stads rutiner kring hälso- och sjukvård. Rutiner uppdateras kontinuerligt och det åligger utföraren att hålla sig uppdaterad. Rutiner och processer hittas via följande länk <https://intranet.boras.se/privatutforare>

Utföraren är ålagd att vid varje tidpunkt på dygnet följa de delegeringar och beställda hälso- och sjukvårdsinsatser som lämnats av sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut.

A3 - 9.3 Basala hygienrutiner, hygienombud

Utföraren ska följa de vårdhygieniska rutiner som finns inom kommunal vård och omsorg i Borås Stad, se Borås stads hemsida under MAS/MAR. Utföraren ska ha hygienombud och ska delta i det nationella kvalitetsregistret PPM hygienregister (punktprevalensmätning), som Borås Stad slutit avtal att använda sig av.

A3 - 9.4 Läkemedelshantering

Utföraren ska följa Borås Stads rutiner för läkemedelshantering, se Borås stads hemsida under MAS/MAR.

Utföraren ska tillse att det för varje brukare finns separata läkemedelsskåp samt upprätta rutin för säker nyckelhantering till läkemedelsskåpen.

A3 - 9.5 Inkontinenshjälpmedel

Inkontinenshjälpmedel ska individuellt utprovas och ordinerar av kommunens sjuksköterska. Leverantör står för samtliga kostnader inom inkontinenshjälpmedelsområdet såväl när det gäller

engångs- som flergångsartiklar. Leverantör ska avropa inkontinenshjälpmedel på det avtal Borås Stad befintliga avtal.

A3 - 9.5.1 Vård i livets slutskede/dödsfall

Vid vård i livets slut ska Borås Stads handbok för Palliativ vård i livets slut följas och palliativ för att garantera ett värdigt omhändertagande. Utföraren ska organisera och ha kostnadsansvar för detta enligt rutin för palliativ vård.

Borås Stads sjuksköterska har mandat att ordinera extravak vid behov, utföraren ska stå för de kostnader som kan uppstå. Eventuella kostnader som uppstår i samband med transporter av avlidna personer ska utföraren ansvara för.

A3 - 9.6 Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter

Utföraren ska följa Borås stads delegeringsprocess och utföra insatser som delegeras av Borås Stads arbetsterapeuter, fysioterapeuter och sjuksköterskor. Utföraren ska tillse att personal har sådan grundkompetens att de kan ta emot en delegering.

Utföraren ska delta i de av Borås Stads anordnade utbildningar för delegeringar. Om delegering sker i grupp ska gruppen skyndsamt kallas samman. Borås Stad tar inte ut någon kostnad för delegeringsutbildningar. Borås Stad tar däremot ut en avgift om bokad plats på utbildning inte avbokas inom angiven tid.

A3 - 9.7 Samverkan internt

Leverantör ska känna till och följa de beslut, riktlinjer, överenskommelser och policys som rör samverkan och ansvarsgränser mellan Borås Stad och andra vårdgivare, för att patients behov ska tillgodoses på ett så bra sätt som möjligt. Vidare förutsätts ett gott samarbete med Borås Stads förtroendevalda och tjänstemän.

Om en brukare/patient har behov av samordnade insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård ska Leverantör erbjuda, sammankalla till och/eller delta i möten för att upprätta en samordnad individuell plan (SIP), förutsatt att brukaren patienten samtycker. Utföraren ska också följa de regionala och delregionala rutiner som beslutas om i samverkan.

Leverantör ska följa senaste version av Borås Stads rutin för kvalitetssäkring av vård- och omsorgsinsatser för brukare/patienter i Borås Stad. Det innebär för närvarande bland annat att utföraren sammankallar till och deltar i Teammöten enligt rutin, se Bilaga 9 Tvärprofessionellt Teammöte.

A3 - 9.8 Kostnadsansvar för utskrivningsklara patienter

Utföraren ska ansvara för att patienter som vårdats på sjukhus kan återvända till boendet och använda systemet för informationsöverföring mellan regionen och kommunen.

Förutsättningen är att sjukhuset bedömt patienten som utskrivningsklar. Fullföljs inte detta åtagande ska leverantör ersätta Borås Stad för de kostnader som kommunen får utge för sjukhusvistelsen. Kostnad beslutas om i regional rutin i samverkan.

A3 - 9.9 Munhälsovård

Västra Götalandsregionen (VGR) har enligt Tandvårdslagen (1985:125) ansvar för uppsökande verksamhet och nödvändig tandvård för personer som har rätt till denna insats. Personer som är berättigade till nödvändig tandvård och munhälsobedömning ska identifieras av kommunen och ges intyg om nödvändig tandvård från det att personen är 24 år. Alla som är berättigade ska årligen erbjudas en kostnadsfri munhälsobedömning som utförs av den tandvårdsleverantör som VGR tillhandahåller. Munhälsobedömning utförs i brukarens bostad och personal från boendet ska alltid vara med. Utföraren ska tillse att personalen följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid detta besök.

Enligt överenskommelsen ska den tandvårdsleverantör som VGR tillhandahåller även erbjuda kommunens personal utbildning och handledning i munhälsa. I överenskommelsen framgår bland annat att utbildningen kan varieras i tid och rikta sig till det behov personalen har t.ex. allmän munhälsovård och/eller praktisk träning i hur munvård utförs på annan person. Utföraren ansvarar för att utbildningsplaner finns i syfte att erbjuda berörda funktioner de utbildningar som behövs i syfte att säkra att den enskilde ges förutsättningar och möjlighet till en god munhälsa.

A3 - 9.10 Förebyggande arbete och rehabiliterande förhållningssätt

Utföraren ansvarar för att personalen har utbildning i förflyttningskunskap. Utföraren har möjlighet att delta i mån av plats i de av Borås Stad anordnade utbildningar i förflyttningskunskap till självkostnadspris.

Utföraren ska säkerställa att personalen arbetar utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt.

A3 - 9.11 Grundutrustning

För utförarens, respektive Borås Stad, ansvar för grundutrustning och övriga medicintekniska produkter, se bilaga 10 Grundutrustning och dokumentet "Överenskommelser", på Borås stads hemsida under MAS/MAR.

Leverantör bekostar all nyanskaffning av grundutrustning under avtalstiden. I leverantörs åtagande ingår att ansvara för, förvalta och bekosta underhåll och kontroll av all grundutrustning.

All grundutrustning ska dokumenteras i verksamhetssystemet, för närvarande VIVA.

När leverantör avslutar sitt uppdrag ska befintlig grundutrustning stämmas av enligt förteckning och lämnas till Borås Stad eller annan leverantör. Om det under avtalstiden eventuellt skulle uppstå behov av utökning av den grundutrustning som listas i förteckningen vid driftövertagandet kommer det att bekostas av Borås Stad.

A3 - 9.12 Medicintekniska produkter

Utföraren ska säkerställa personalens kompetens för användning och hantering av medicintekniska produkter samt att instruktioner och nödvändiga tekniska data finns lättillgängligt.

Utföraren erbjuds att kostnadsfritt delta på återkommande utbildningar/träffar gällande medicinteknisk utrustning som anordnas av Borås Stad.

A3 - 9.13 Avvikelser enligt Hälso- och sjukvårdslagen

Leverantör ska använda Borås Stads avvikelseprocess och avvikelssystem i Viva.

Borås stads MAS/MAR ansvarar för bedömning och utredning av lex Maria samt vid behov anmäla till IVO. Leverantören ska bistå med underlag som MAS/MAR behöver för att genomföra utredningar enligt lex Maria. Leverantören ska även tillse att MAS/MAR kan genomföra intervjuer med leverantörens personal.

A3 - 9.14 Övrig utrustning och förbrukningsartiklar utifrån HSL

Utövaren ska tillhandahålla och bekosta övrig utrustning och förbrukningsartiklar för att säkerställa en god arbetsmiljö t.ex. städutrustning, diverse rengöringsmedel samt arbetstekniska hjälpmedel. Utövaren ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som krävs för att följa vårdhygieniska rutiner inom kommunal vård och omsorg.

A3 - 10 Dokumentation

A3 - 10.1 Rutiner angående brukarnas dokumentation

Leverantör ska ha fungerande rutiner för informationsöverföring mellan olika personalkategorier och arbetspass samt mellan de olika lagrummen SoL och HSL. All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den.

A3 - 10.2 Social dokumentation

Leverantör ska dokumentera verkställigheten av de insatser som den enskilde har beviljats. Leverantör ska tillse att alla medarbetare har förmåga att dokumentera på svenska på ett tydligt och lättförståeligt sätt så att såväl den enskilde som annan personal kan förstå informationen. Dokumentationen ska genomföras i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5 om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL; LVU och LSS samt arbetssättet IBIC (Individens behov i centrum). Social dokumentation ska dokumenteras i Borås Stads verksamhetssystem, för närvarande Viva. Anbudet ska innehålla rutin för hur dokumentationsskyldigheten fullgörs enligt ovanstående krav.

Leverantör ska, såvitt inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är aktuell för insatser vid verksamheten eller vid byte till annan utförare, kostnadsfritt överlämna all dokumentation om den enskilde till ny utförare. Observera att samtycke krävs av den enskilde innan överlämning av dokumentation kan ske.

Brukarens dokumentationspärm ska vara ordnat enligt gällande rutin för samtliga brukare som bor på ett vård och omsorgsboende i Borås Stad, se bilaga 16 Innehållsförteckning den enskildes pärm och bilaga 17 Instruktion den enskildes pärm.

A3 - 10.3 Genomförandeplan

Leverantör ska inom två veckor från inflyttning upprätta en genomförandeplan på brukarens beslut om insats. Detta ska göras tillsammans med brukaren och vid behov legal företrädare. Planen ska innehålla alla delar som framgår av (SOSFS 2014:5).

Uppföljning av planen ska därefter ske vid behov eller minst var sjätte månad.

Genomförandeplanen ska alltid vara aktuell och revideras omgående vid förändringar i brukarens behov, dock minst en gång per år.

A3 - 10.4 Dokumentation enligt HSL

Dokumentationen ska vara väl avgränsad mellan SoL och HSL. Leverantör ansvarar för att personal dokumenterar utförande av delegerade, instruerade och ordinerade insatser. Personal ska även dokumentera iakttagelser som rör hälso- och sjukvård. Personal ska även tillgodogöra sig dokumentation om den enskilde utifrån HSL åtagandet.

A3 - 10.5 Den enskildes insyn i dokumentationen

Utföraren ska informera brukarna om vilken dokumentation som utföraren för beträffande dem och om rätten till insyn.

A3 - 11 Uppföljning

Borås Stad har enligt 3 kap. 16§ Kommunallagen (KL) ansvar för vården av sådana kommunala angelägenheter som har överlämnats till någon annan.

Under avtalstiden kommer Borås Stad att kontinuerligt genomföra olika typer av uppföljningar och kontroller av verksamheten för att säkerställa att utföraren utför och fullföljer uppdraget enligt åligganden och avtal samt de kriterier som gav mervärde vid anbudsutvärderingen. Detta kan bland annat ske genom planerade besök, oanmälda besök i verksamheten samt samrådsmöten/uppföljningsmöten.

Leverantör ska förbinda sig att samarbeta med Kund så att granskning kan fullgöras och full insyn ges i verksamheten. Borås Stad ska ha tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som kund anser vara erforderliga. Leverantör ska skyndsamt och utan extra kostnad, bistå med de underlag som kund begär och som är relevant för uppföljning av verksamheten. Det kan till exempel handla om personallistor, rutiner och tjänstgöringsscheman.

Borås Stads revisorer ska enligt 9 kap. 9 § kommunallagen (KL) granska all verksamhet som bedrivs inom Borås Stads verksamhetsområden, även sådan som bedrivs på entreprenad. Kommunens revisorer ska därför ha rätt att granska den verksamhet som bedrivs på entreprenad. Med denna bakgrund förbinder sig leverantör att lämna de upplysningar och handlingar som behövs för att Borås Stads revisorer ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Borås Stad kan även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Leverantör ska i sådana fall bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Kunds handläggare ska under anbudstiden ges möjlighet att följa upp den enskildes beslut och att behovet tillgodoses i verksamheten. Leverantör ska vid begäran av handläggare medverka vid denna uppföljning.

Leverantör ska på begäran av Borås Stad lämna skriftlig och/eller muntlig redovisning till Vård och äldreförvaltningen.

Uppföljning är en viktig del i kvalitetsarbetet. Leverantör och kund kommer tillsammans arbeta för att utveckla och arbeta mot ständiga förbättringar, i både verksamheterna och i relationen/samverkan parterna emellan.

Som en del i uppföljningen kan bland annat verksamhetsplan, verksamhetsberättelse, egenkontroller, kvalitetssäkerhetsberättelse samt nationella kvalitetsundersökningar komma att användas. Utöver detta kan planerade och oanmälda besök i verksamheten komma att genomföras med den frekvens som kund anser att det finns behov av. Vid planerade besök kommer utföraren att få information minst en (1) månad i förväg. Kund kommer att tillämpa Borås Stads aktuella riktlinjer för uppföljning av utförare av kommunal verksamhet enligt bilaga 18.

Minst 4 gånger per år kommer kund att sammankalla leverantör till uppföljningsmöten för att främja och skapa en god samverkan, dialog om utförandet och eventuella förbättringar för både leverantör och kund.

Om leverantör bedömer att det finns behov av samverkan och dialog, ska leverantör sammankalla kund och eventuellt andra parter som behöver medverka.

A3 - 11.1 Vidta åtgärder

Leverantör ska omedelbart, om så krävs, vidta åtgärder utifrån det som har framkommit vid kontroller, uppföljningar och undersökningar eller av annan orsak.

Kund sammanställer resultatet och delger det till berörd utförare. Leverantör ges möjlighet att yttra sig skriftligt och/eller muntligt till kund om identifierade resultat. Slutgiltig rapport diarieförs och ger allmänheten rätt till insyn.

Vid behov av åtgärder i verksamheten ska leverantör upprätta en handlingsplan med redovisning av planerade åtgärder i verksamheten samt i samråd med Borås Stad ange skyndsamt tidplan för dessa. Inom överenskommen tid ska utföraren återkomma med skriftlig redovisning av åtgärdernas resultat. Om åtgärder inte sker skyndsamt och enligt överenskommelse i kommunicerade handlingsplaner har Borås Stad rätt att utkräva vite.

A3 - 11.2 Tillsyn från Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Leverantör ska underlätta för IVO att kunna utföra eventuell tillsyn. Leverantör **ska** på eget initiativ omgående informera kund om att IVO har inlett tillsyn i verksamheten. Leverantör ska delge kund tillsynens resultat och skicka kopia på tillsynsprotokoll och beslut till kund.

A3 - 11.3 Allmänhetens möjlighet till insyn

För att tillgodose allmänhetens möjligheter att få insyn i utförarens verksamhet är leverantör skyldig att utan oskäligt dröjsmål, efter att kund framställt begäran om detta, till kund lämna sådan information som avses i 3 kap. 19 a § Kommunallagen. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska lämnas i skriftlig form om inte annat avtalas.

A3 - 12 Kvalitetsundersökningar, egenkontroller och nationell statistik

Leverantör ska delta i kvalitetsundersökningar och egenkontroller som Borås Stad beslutar om. Det åligger leverantör att tillhandahålla de resurser som krävs för att genomföra kvalitetsundersökningarna/egenkontrollerna på det sätt som kund anger. Exempel på kvalitetsundersökningar/egenkontroller Borås Stad i nuläget arbetar med är Brukarundersökningen, öppna jämförelser och kommunens kvalitet i korthet. Vid anmodan från kund ska utföraren lämna resultat på utförda egenkontroller i verksamheten.

Leverantör ska skyndsamt lämna de uppgifter som Borås Stad behöver skriftligt för att kunna fullgöra sin skyldighet att lämna statistik exempelvis till Socialstyrelsen (SOS), Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och/eller Statistiska centralbyrån (SCB) samt uppgifter till KOLADA. Ingen extra ersättning utgår till leverantör vid deltagande.