

Kvalitetskrav / kravsspecifikation

INDHOLD

1 Indledning	2
2 Omfang	2
2.1 Tilkøbsydelse:	2
3 Markedsføringsmateriale til borgeren i eget hjem	3
4 Igangsætning og ophør af vaskeordning.....	3
5 Vaskeordning	3
6 Afhentning og levering af vasketøj	4
7 Procedurer ved flytning, aflysning og forgæves gang	5
8 Procedurer ved glemte genstande	6
9 Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj.....	6
10 Leverandørens medarbejdere	6
11 Køretøjer	7
12 Bilag	7

1 INDLEDNING

Vaskeordningen skal dække vask af tøj og linned for borgere i eget hjem. Enhver tøjvask skal udføres efter god faglig branchestandard.

Ordregivers kvalitetsstandard er tilbud om vask hver 2. uge og standarden er vaske op til 8 kg for enlige og op til 12 kg for ægtepar/samboende. Det rene vasketøj skal tilbageleveres til borgeren senest 14 dage efter afhentning.

2 OMFANG

Godkendelsesmodellen omfatter borgere, der er visiteret til vaskeordning af ordregivers visitation. Tildeling af vaskeordning sker efter en individuel faglig vurdering af borgerens behov i henhold til gældende lovgivning samt Ordregivers kvalitetsstandard på området.

Vaskeordningen omfatter følgende:

- Afhente vasketøj på borgerens bopælsadresse
- Vask af tøj og linned
- Tørre tøj og linned (tørre tumbles)
- Lægge tøj og linned sammen
- Pakke tøj og linned
- Leverer bakteriologisk rent tøj og linned på borgerens bopælsadresse

Basisydelsen omfatter tøj, der kan vaskes og tørre tumbles, og derfor ikke vask af sarte tekstiler, fx uld, silke mv., rensning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper, bademåtter, gardiner mm. I særlige situationer skal borgeren have mulighed for at låne linned af leverandøren. Det står borgeren frit for at tilkøbe andre indsatser end dem ordregiver yder hjælp til.

Enlige borgere kan som udgangspunkt visiteres til 8 kg vasketøj pr. 14 dag. Ægtepar kan visiteres til 12 kg vasketøj pr. 14 dag. Det rene vasketøj skal tilbage til borgeren senest 14 dage efter afhentning. Enkelte borgere kan have brug for tøjvask oftere/sjældnere og kan visiteres til anden vaskeordning.

Der er 158 visiterede borgere til vaskeordningen pr. d. 13/02 2020 i Dragør Kommune, der for nuværende varetages af hjemmeplejen.

Det oplyste antal visiterede borger er et øjebliksbillede af kommunen, hvorved Ordregiver ikke kan garantere et bestemt antal borgere i kontraktens løbetid.

2.1 TILKØBSYDELSER:

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgeren tilkøbsydelser sammen med den visiterede indsats. Dette er ordregiver uvedkommende, og alene et mellemværende mellem borgeren og leverandøren.

Såfremt borgeren medsender flere kg vasketøj end visiteret til, er dette at betragte som en tilkøbsydelse.

Der må forventes et varierende antal håndteringer/leveringer af tøjvask i løbet af året, jf. eksempelvis ændret visitation, borgers framelding af ordningen, sygehusindlæggelser og ferie.

3 MARKEDSFØRINGSMATERIALE TIL BORGEREN I EGET HJEM

Leverandøren skal sende firmaets markedsføringsmateriale elektronisk til ordregiver i PDF format. Materialet til de visiterede borgere skal godkendes af ordregiver inden udsendelse. I forbindelse med aftaleindgåelse foretager ordregiver distribution.

Materialet skal rettes mod borgeren og bør indeholde beskrivelse af Leverandørens ydelser og kontaktoplysninger. Såfremt Leverandøren tilbyder andre relevante ydelser til egenbetaling for borgeren, skal disse også indgå i materialet. Her vil det være et krav at de tilbudte ydelser er relevante i forhold til vaskeordninger.

Dette kan fx være vask af sarte tekstiler, fx uld/silke m.v., vask af dyner, gardiner, ekstra mængde eller andet som ikke er en del af ordregivers kvalitetsstandard.

4 IGANGSÆTNING OG OPHØR AF VASKEORDNING

Vaskeordningen har hidtil været håndteret af hjemmeplejen, hvor borgernes tøj blev vasket i borgerens eget hjem.

Borgeren vil blive underrettet om aftalen af ordregiver og bedt om at tage stilling til valg af leverandør, da de har frit valg mellem leverandørerne. En præcis tidsplan for implementering af vaskeordningen, vil blive aftalt med de godkendte leverandører umiddelbart efter underskrivelse af kontrakt, som forventes at være i uge 21, 2020.

I forbindelse med at en borger ny-visiteres til vaskeordning, orienterer Visitationen en borger om valgmulighederne. Ordregiver må ikke anbefale en leverandør frem for en anden. Når borgeren har valgt leverandør giver Ordregiver besked til leverandøren.

Leverandøren skal aftale dato og tidspunkt direkte med borgeren for første afhentning og levering af vasketøj. Leverandøren skal skrive til borgeren og bekræfte den indgåede aftale.

Første aftale skal kunne iværksættes senest 14 hverdage efter, at leverandøren har modtaget besked om tilmelding til vaskeordning.

Visitationen varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, hvad angår tilmelding til og afmelding af leverandør.

Borgerne kan skifte leverandør med 30 dages varsel. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

5 VASKEORDNING

Tøjvasken skal til enhver tid udføres efter en god faglig branchestandard.

Alt borgerrelateret kommunikation skal foregå via sikker mail, herunder ved indlæggelse og udskrivelse fra hospital. Leverandøren skal dagligt læse mails fra ordregiver.

Følgende sikker mail anvendes: (visitation@dragoer.dk – visitationen)

Borgeren og ordregiver skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren på alle hverdage i tidsrummet kl. 08.00 -15.00 (fredage til kl. 14.00).

Leverandøren skal i den samlede håndtering af vasketøj, herunder kørsel, adskille snavset og rent vasketøj.

Leverandøren skal kunne håndtere inficeret og muligt inficeret tøj efter Seruminstuttets anbefalinger.

<http://www.ssi.dk/Smitteberedskab/Infektionshygiejne.aspx>

Leverandøren skal stille smeltepose til rådighed, i de tilfælde hvor det er relevant.

Leverandøren skal vaske tøjet efter vaskeanvisningen. Skulle vaskeanvisningen mangle skal leverandøren vaske tøjet ud fra en faglig vurdering.

Leverandøren skal tilbyde vaskemetoder, så det indleverede tøj efter vask fremstår rent både synligt og bakteriologisk. Der skal anvendes miljørigtigt vaskemiddel (svanemærket eller blomsten). Det skal desuden håndteres så krøl minimeres.

Borgerens tøj skal sikres en entydig identifikation. Leverandøren er ansvarlig herfor. Hvis borgerens tøj mærkes med chip, mærkater eller lignende skal dette være så diskret som muligt og må ikke placeres så det generer borgeren.

Leverandøren skal udlevere vasketøjsposer til opbevaring af snavset vasketøj. Rent vasketøj skal være indpakket ved levering til borgeren.

6 AFHENTNING OG LEVERING AF VASKETØJ

Leverandøren skal ved afhentning og levering af vasketøjet, ringe på hos borgeren, præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, vente på at døren bliver åbnet og fremvise tydelig legitimation til borgeren på forlangende. Der skal påregnes ventetid ved døren på grund af dårligt gående borgere.

Desuden skal Leverandøren hente og bære vasketøjsposen fra/til det sted, borgeren anviser uanset hvor i boligen dette sted er.

Leverandøren og borger skal aftale et bestemt tidspunkt på dagen, hvor vasketøjet bliver hentet/afleveret. Leverandøren kan hente/aflevere +/- 1 time omkring dette klokkeslæt. Vasketøj skal afhentes/leveres i tidsrummet kl. 8-15.

Leverandøren skal så vidt muligt koordinere tidspunktet for afhentning og aflevering af vasketøj med borgerens deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud samt kontrol hos sundhedspersonale. Tidspunktet for afhentning og levering af vasketøj må ikke afskære borgeren fra disse tilbud. Planlægning af tidspunkt skal dog også ske under hensyntagen til Leverandørens logistikplan.

Det vaskede og rene tøj skal afleveres til borgeren ugen efter at det afhentes hos borgeren.

Leverandøren skal levere vasketøjsposer til 8 og 12 kg vasketøj. Det er leverandørens ansvar at vasketøjsposerne kan indeholde hhv. 8 og 12 kg, samt at de generelt er egnede til den påtænkte brug.

Vasketøjsposer og anden emballage skal være brugervenlig (let at åbne/lukke) – også for borgere med svage hænder. Ordregiver forbeholder sig ret til at teste materialet inden kontraktindgåelse.

Leverandøren skal sikre, at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering.

Leverandøren skal kunne udvise særlige hensyn til resourcesvage borgere efter nærmere aftale med visitationen hos ordregiver. Resourcesvage borgere kan fx være svagtseende, svagthørende eller langsomt gående borgere.

I tilfælde hvor afhentnings- eller leveringsdagen falder på en helligdag, aftales en alternativ dag direkte mellem borger og leverandør.

Ved ændring af de faste dage, skal leverandøren aflevere ny skriftlig plan til borgeren.

Ved uoverensstemmelser mellem borger og leverandøren med hensyn til afhentning og levering af tøj samt vask og efterbehandling af tøj, skal leverandøren i første omgang forsøge at løse uoverensstemmelsen direkte med borgeren. I tilfælde hvor der ikke opnås enighed skal leverandøren kontakte ordregivers hjemmepleje med henblik på at opnå overensstemmelse.

I de få tilfælde hvor borgeren ikke selv kan åbne døren ved afhentning og levering, aftales det med borgeren eller hjemmeplejen, hvordan leverandøren får adgang.

7 PROCEDURER VED FLYTNING, AFLYSNING OG FORGÆVES GANG

Leverandøren skal informere borgeren om, hvilket telefonnummer borgeren kan ringe til angående eventuelle aflysninger samt øvrige spørgsmål borgeren måtte have.

Borgeren og leverandøren kan flytte en aftalt afhentning/levering, med ønske om et nyt tidspunkt, telefonisk til borgeren senest dagen før aftalt tid inden kl. 14.00.

Ved flytning af aftaler, skal der tages hensyn til borgerens deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud samt kontrol hos sundhedspersonale.

Borgeren skal kunne foretage flytning af aftalt afhentning/levering pr. telefon, hvilket skal fremgå af leverandørens markedsføringsmateriale.

Ved en enkelt aflysning sker kontakten direkte mellem borger og Leverandøren. Ved permanent ændring i forhold til det fastsatte tidspunkt fastsættes dette ligeledes mellem borger og Leverandøren og bekræftes skriftligt af leverandøren til borgeren.

Såfremt borgeren aflyser vaskeordningen permanent, skal leverandøren give visitationen besked, som herefter afslutter borgerens bevilling.

Leverandøren må ikke aflyse planlagte leveringer eller afhentninger, men kan flytte aftalen (jf. ovenstående).

Borgeren må aflyse en levering senest dagen før kl. 14.00.

I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, der forhindrer rettidig afbestilling af afhentning eller aflevering, betragtes besøget som forgæves gang. Forgæves gang faktureres ordregiver.

Når borgeren er indlagt på hospital vil vaskeordningen blive sat i bero af borgeren, dennes pårørende eller hjemmeplejeleverandøren/hjemmesygeplejen. Et alternativ hertil kan aftales ved kontraktindgåelsen. Denne type aflysning kaldes *rettidig aflysning*, som ikke kan faktureres.

Definitioner:

Der skelnes mellem en *rettidig* og en *ikke-rettidig aflysning*. Aflysning er foretaget rettidigt, når borgeren aflyser planlagt aftale senest dagen før kl. 14. Aflysning er ikke-rettidig, når borgeren aflyser planlagt aftale efter kl. 14 dagen før. *Ikke rettidig aflysning* faktureres Ordregiver.

Forgæves gang defineres som de tilfælde, hvor borgeren ikke er hjemme i det aftalte tidsrum for afhentning/aflevering af vasketøj, borgeren ikke har aflyst aftale rettidigt eller borgeren ikke har vasketøj til aflevering ved fremmøde. *Forgæves gang* faktureres Ordregiver.

8 PROCEDURER VED GLEMTE GENSTANDE

Hvis Leverandøren finder glemte sager i vasketøjet skal Leverandøren udvise fleksibilitet og levere de glemte sager tilbage hurtigst muligt og senest ved næste afhentning eller levering til borgerens hjem uden ekstra omkostning for borgeren eller Ordregiver.

9 ERSTATNING AF BESKADIGET ELLER BORTKOMMET TØJ

Borgeren har pligt til at gøre opmærksom på beskadiget tøj med vaskeanvisning og bortkommet tøj inden tre uger efter den aftalte leveringsdag. Beskadiget tøj med vaskeanvisning og bortkommet tøj, der ikke er fundet og leveret hos borgeren inden for tre uger fra den aftalte leveringsdag, skal erstattes af Leverandøren.

Erstatningen skal svare til indkøbsprisen for nyt tøj i tilsvarende kvalitet som det beskadigede tøj. Tøjet skal nedskrives i værdi, svarende til tøjets alder.. Erstatningen skal udbetales direkte til borgeren inden for en måned efter henvendelsen om bortkommet tøj.

10 LEVERANDØRENS MEDARBEJDERE

Leverandøren skal have et beredskab, der gør Leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.

Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget passende introduktion til opgaverne, herunder forholdsregler ved risiko for smittespredning. (Se link til [vejledning fra Seruminstituttet](#)).

Leverandørens medarbejdere skal have modtaget oplæring i hvilke hensyn personale med borgerkontakt skal tage i forbindelse med kontakten til ældre borgere, herunder være venlig og imødekommende, udvise medmenneskelig interesse og respekt for borgerens medbestemmelse, levevis, køn, race, alder og religion.

Leverandøren skal så vidt muligt tilstræbe, at afhentning og aflevering af vasketøj udføres af den samme chauffør og ligeledes, at eventuelle afløsere er de samme.

Personale med borgerkontakt skal kunne skrive, læse og forstå dansk.

Personale med borgerkontakt skal kunne kommunikere med borgeren på dansk, som ældre borgere kan forstå. Der skal i kommunikationen tages hensyn til, at mange af borgerne er svagthørende og svagtseende.

Chaufførerne skal bære synlig billedlegitimation. Billede og tekst skal udformes således, at svagtseende kan læse det.

Leverandøren har pligt til straks at give ordregiver besked, hvis leverandøren oplever, at borgeren er kommet til skade, virker diffus/usikker eller på anden måde anderledes end normalt.

Leverandøren skal indhente straffeattest for alle medarbejdere, der har direkte borgerkontakt, og disse må ikke indeholde straffelovsovertrædelser der kan skabe tvivl om borgerens sikkerhed og tryghed ved medarbejderen.

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere er vidende om, at de ikke må handle med borgeren, modtage eller give gaver (herunder arv) eller låne penge til eller af borgeren.

Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder sikre, at tøjvask og levering udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Leverandørens medarbejdere må ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse og borgerens samtykke.

Der påhviler Leverandørens ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3 omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte have fået kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratrædelse eller ved kontraktforholdets ophør.

Leverandørens ansatte skal optræde loyalt over for de beslutninger der er truffet af Ordregiver angående serviceniveau m.v. og må således ikke give udtryk for personlige holdninger over for borgeren.

11 KØRETØJER

Køretøjerne skal til enhver tid opfylde love og myndighedskrav.

Alle biler skal være markeret med firmaets navn og logo, udstyret med mobiltelefon og skal ved transporterens start fremstå præsentable både ud- og indvendig.

I tilfælde af driftsstop, færdselsuheld eller akut sygdom, bærer leverandøren udgiften ved den videre transport. Leverandøren er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om udbringningens planmæssige gennemførelse uden beregning for ordregiver.

12 BILAG

Bilag: Ordregivers kvalitetsstandard for Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice – særligt afsnit om tøjvask. (Kvalitetsstandarden er på nuværende tidspunkt ikke endeligt godkendt, men forventes godkendt på møde i Kommunalbestyrelsen den 30. april 2020.

På Dragør Kommunes hjemmeside er det muligt at se kvalitetsstandarden og sagsgangen under Kommunalbestyrelsens dagsordener (den 30. april 2020)

13 LEVERANDØR UNDERSKRIFT

Dato:

Underskrift