Hjørring Kommune

Tøjvask for borgere i eget hjem

Rammeaftalebilag 1 Kravspecifikation

Indholdsfortegnelse

1. Indledning **3**
2. Omfang **3**
3. Markedsføringsmateriale til borgeren i eget hjem **3**
4. Igangsætning og ophør af vaskeordning **4**
5. Vaskeordning **4**
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**

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.

2. Omfang

Godkendelsesmodellen omfatter borgere, der er visiteret til vaskeordning af Myndighed Sundhed Ældre Handicap, Hjørring Kommune. Tildeling af vaskeordning sker efter en individuel faglig vurdering af borgerens behov i henhold til gældende lovgivning samt Ordregivers kvalitetsstandard.

Vaskeordningen omfatter følgende:

- Afhente vasketøj på borgerens bopælsadresse
- Vask af tøj og linned
- Tørre tøj og linned (tørretumbles)
- Lægge tøj og linned sammen
- Pakke tøj og linned
- Levere bakteriologisk rent tøj og linned på borgerens bopælsadresse

Basisydelsen omfatter tøj, der kan vaskes og tørretumbles, og derfor **ikke** vask af sarte tekstiler, fx uld, silke m.v., rensning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper, badematter, gardiner mm. Det står borgeren frit for at tilkøbe andre indsatser end dem kommunen yder hjælp til.

Enlige borgere kan visiteres til 8 kg vasketøj pr. 14 dag. Ægtepar kan visiteres til 12 kg vasketøj pr. 14 dag.

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.

Enkelte borgere kan have brug for tøjvask oftere/sjældnere og kan visiteres til anden vaskeordning.

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 Ordregiveren. Det skal være muligt for Ordregiveren at sende materialet ud i PDF-format. Materialet til de visiterede borgere skal godkendes af Ordregiver inden udsendelse. Det aftales med Ordregiver i forbindelse med aftaleindgåelse om Leverandøren eller Ordregiver foretager 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 f.eks. være vask af sarte tekstiler, fx uld/silke m.v., vask af dyner, gardiner, ugentlig vask, ekstra mængde eller andet som ikke er en del af Ordregivers kvalitetsstandard.

4. Igangsætning og ophør af vaskeordning

Borgeren som allerede er på vaskeordningen, vil blive underrettet om aftalen af Ordregiver og bedt om at tage stilling til valg af Leverandør, da de har frit valg mellem Leverandørerne.

I forbindelse med at en borger ny-visiteres til vaskeordning, orienterer Myndighed Sundhed Ældre Handicap, Hjørring Kommune en borger om valgmulighederne. Ordregiver må ikke anbefale en Leverandør fremfor 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.

Myndighed Sundhed Ældre Handicap, Hjørring Kommune 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

- Leverandøren skal kunne tilbyde borgeren en vaskeordning i henhold til kravspecifikationen og Rammeaftalen.
- Tøjvasken skal til enhver tid udføres efter en god faglig branchestandard.
- Al borgerrelateret kommunikation skal foregå via sikker mail, herunder ved indlæggelse og udskrivelse fra hospital. Leverandøren skal dagligt læse mails fra kommunen. Følgende sikker mail kan anvendes: myndighed.aeldre@hjoerring.dk
- Borgeren og kommunen 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, holde snavset og rent vasketøj adskilt.
- Leverandøren skal kunne håndtere inficeret og muligt inficeret tøj efter Seruminstituttets anbefalinger. Se mere på NIR (ssi.dk) og NIR tekstiler (ssi.dk)
- 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 og afleveret i sådan stand at borgeren uden videre kan benytte tøjet. Dette betyder, at tøjet ikke må være krøllet.
- Borgerens tøj skal sikres en entydig identifikation. Leverandøren er ansvarlig herfor. Hvis borgerens tøj mærkes med chip 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.

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 samme dag som der afhentes nyt tøj til vask.
- 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.
- Leverandøren skal sikre, at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering.
- Leverandøren skal kunne udvise særlige hensyn til ressourcesvage borgere efter nærmere aftale med Myndighed Ældre, Hjørring Kommune. Ressourcesvage 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 Myndighed Ældre, Hjørring Kommune med henblik på at opnå overensstemmelse.
- I de få tilfælde hvor borgeren ikke selv kan åbne døren ved afhentning og levering, aftales det med Ordregiver, 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, mail og SMS, 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 Myndigheden 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.
- Ved forgæves gang aftales det ved kontraktindgåelsen, hvordan dette løses på mest hensigtsmæssige måde for alle parter.
- Når borgeren er indlagt på sygehus, vil vaskeordningen blive sat i bero af borgeren, dennes pårørende eller hjemmeplejeleverandøren. Et alternativ hertil kan aftales ved kontraktindgåelsen.

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.

Forgæves besøg (kørsel) 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.

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 kommunen.

I særlige tilfælde skal Leverandøren kunne foretage akut levering af glemte sager inden for få timer efter nærmere aftale med borgeren i den enkelte sag.

9. Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj

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/bortkomne tøj. Erstatningen skal udbetales direkte til borgeren indenfor 1 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 jf. pkt. 5).
- 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.
- Chaufføren skal altid være velsoigneret og i rent, praktisk tøj.
- 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 transporternes 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 kommunen.