

Brønderslev Kommune
Godkendelsesmodel
Tøjvask for borgere i eget hjem

Rammeaftalebilag 1: Kravspecifikation

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.....	5
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 kommunens Visitation. Tildeling af vaskeordning sker efter en individuel faglig bedømmelse af borgerens behov og vurderes i henhold til kommunes servicestandard.

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
- Lvere rent tøj og linned på borgerens bopælsadresse

Basis ydelsen omfatter tøj, der kan vaskes og tørretumbles, og derfor **ikke** rensning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper, bademåtter, gardiner mm. Det står borgeren frit for at tilkøbe andre indsatser end dem kommunen yder hjælp til. Borgernes tilkøb af egne ydelser (øvrig vask, ekstra kg m.v.) faktureres ligeledes til Brønderslev Kommune, som efterfølgende opkræver borgeren.

Mulige visiteringer:

- Vask maks. 8 kg. hver anden uge til enlige
- Vask maks. 12 kg. hver anden uge til ægtepar

Enlige borgere bliver visiteret til 8 kg vasketøj pr. 14 dag. Ægtepar bliver visiteret til 12 kg vasketøj pr. 14 dag.

Tilkøbsydelse:

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgeren tilkøbsydelse sammen med den visiterede indsats. Tilkøbsydelse faktureres til Brønderslev Kommune, som efterfølgende opkræver borgeren.

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, sygehusindlæggelser og ferie.

3 Markedsføringsmateriale til borgeren i eget hjem

Leverandøren skal sende firmaets markedsføringsmateriale elektronisk til kommunen. Materialet til de visiterede borgere skal godkendes af kommunen inden udsendelse. Det aftales med kommunen i forbindelse med aftaleindgåelse om leverandøren eller kommunen foretager distribution.

Materialet skal rettes mod borgeren og bør indeholde beskrivelse af leverandørens ydelser og kontaktoplysninger. Såfremt leverandører tilbyder andre relevante ydelser til egenbetaling for borgeren, kan 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 dyner, gardiner eller andet som ikke er en del af kommunens 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 kommunen 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 rammeaftalerne.

I forbindelse med at en borger ny-visiteres til vaskeordning, orienterer Visitationen borger om valgmulighederne. Når borgeren har valgt leverandør giver kommunen 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 i kommunen 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 borgerrettet kommunikation skal foregå via mail, herunder ved indlæggelse og udskrivelse fra hospital. Leverandøren skal dagligt læse mails fra kommunen. Såfremt disse mails indeholder personfølsomme oplysninger, skal der anvendes sikker post (sikkerpost@99454545.dk, att. Visitationen, Ældre og hjælpemidler).
- 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 Seruminstittets 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. Det skal desuden håndteres så krøl minimeres.
- Borgerens tøj skal sikres en entydig identifikation. 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. 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 har forpligtelse til at 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 resourcesvage borgere efter nærmere aftale med Visitationen. 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 Visitationen med henblik på at opnå overensstemmelse.
- I de få tilfælde hvor borgeren ikke selv kan åbne døren ved afhentning og levering, aftales det med kommunen, 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 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.
- Ved forgæves gang skal leverandøren kontakte Visitationen som skal godkende en ny kørsel til borgeren. En evt. ny aftale om afhentning/levering skal aftales med borgeren.
- Når borgeren er indlagt på hospital vil vaskeordningen blive sat i bero af borgeren eller dennes pårørende.

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? 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 Serumintituttet 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 svaghørende og svagtseende.
- Chaufføren skal altid være velsoigneret og i rent, praktisk tøj.
- Alle chauffører skal have bestået kursus i førstehjælp.

- Chaufførerne skal kunne fremvise billedlegitimation på forlangende. Billede og tekst skal udformes således, at svagtseende kan læse det.
- Leverandøren har pligt til straks at give kommunen 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 kommunen 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.