



Leverandørkrav for central vaskeordning i Roskilde Kommune

1. Opgavens indhold	2
2. Opgavens omfang	2
3. Krav til leverandøren	2
3.1 Vask af tøj	3
3.2 Igangsætning og ophør af vaskerordning	4
3.3 Afhentning og aflevering af vasketøj	4
3.4 Flytning, aflysning og forgæves gang	5
3.5 Glemte genstande	6
3.6 Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj	6
3.7 Medarbejdere	6
3.8 Køretøjer	7
3.9 Kontakt til Myndighedsservice	7
3.10 Særsilt informationspjece til borgeren	7
3.11 Betaling	7
3.12 Dokumentation	8
3.13 Kvalitetssikring	8



1. Opgavens indhold

Vaskeriordningen skal dække borgerens behov for at få vasket eget tøj og linned. Borgeren har, ifølge Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder, i udgangspunktet ret til at få tøjvask svarende til 2 maskiner hver 14. dag (op til samlet 8 kg) pr. husstand.

Kulørt vasketøj vaskes ved 40 grader. Linned og håndklæder vaskes ved 80 grader.

Vaskeriordningen omfatter *ikke* rensning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper eller gardiner. Vask af silke og uld samt lign. vaskes ikke. Det står borgeren frit for, at tilkøbe andre ydelser end dem Roskilde Kommune yder hjælp til, men dette er Roskilde Kommune uvedkommende.

En standardvask ved centralt vaskeri omfatter følgende:

- Afhente vasketøj på borgerens bopælsadresse
- Vaske op til 8 kg tøj, linned og håndklæder pr. husstand
- Tørre tøj, linned og håndklæder
- Lægge tøj, linned og håndklæder sammen
- Pakke tøj, linned og håndklæder
- Lvere rent tøj, linned og håndklæder på borgerens bopælsadresse, senest 1 uge efter det er afhentet

2. Opgavens omfang

Leverandørkravene omfatter borgere, der er bevilget ydelsen tøjvask af Roskilde Kommunes Myndighedsservice, jf. V1 pakken i de politisk fastlagte kvalitetsstandarder. Tildeling af vaskeriordning sker efter en individuel faglig vurdering af borgerens behov i henhold til Roskilde Kommunes politisk fastlagte serviceniveau. Kvalitetsstandarderne kan findes på [kommunens hjemmeside](#).

Borgerne modtager i udgangspunktet ydelsen tøjvask hver 14. dag. På baggrund af en konkret og individuel vurdering kan der være variation i vaskefrekvensen. Der skal kalkuleres med et varierende antal mængde af tøjvask i løbet af året, jf. eksempelvis, sygehusindlæggelser, ferie samt konkurrence fra andre godkendte leverandører.

En leverandør som ønsker godkendelse til ordningen, skal være i stand til at levere til samtlige borgere i Roskilde Kommune, som er bevilget hjælp til tøjvask.

3. Krav til leverandøren

Nedenfor følger kravspecifikationen vaskeriordning for borgere i eget hjem med bevilling til tøjvask.



3.1 Vask af tøj

Leverandøren af tøjvask skal kunne vaske en mængde tøj på op til 8 kg hver 14. dag pr. borger. Ofte vaskefrekvens kan forekomme, jf. afsnit 2.

Leverandøren af tøjvask skal i den samlede håndtering af vasketøj, herunder kørsel, kunne adskille snavset og rent vasketøj. Borgerens tøj afhentes i op til to netposer stående udenfor borgeren hoveddør (hhv. til vask af kulørt vasketøj samt vask af linned og lign.). Netposerne med det snavsede tøj placeres i en ydre lærredspose eller lign.

Borgerens tøj hentes, vaskes og leveres i netposer, hvilket skaber entydig identifikation. Poserne med snavset tøj er sorteret på forhånd af hjemmeplejen, hvis borgeren er bevilget hjælp hertil, jf. nedenstående. Er borgeren ikke bevilget hjælp hertil, er det borgerens eget ansvar at sortere tøjet på forhånd. Lærredspose indeholdende netposerne med vasketøj hentes af leverandøren af tøjvask på adressen udenfor hoveddøren, hvorefter det vaskes centralt i netposerne og efterfølgende lægges sammen. Det rene vasketøj pakkes i rene netposer, hvorefter det afleveres i ren lærredspose uden for borgerens hjem/hoveddør.

Det er Myndighedsservice som afgør, hvorvidt den enkelte borger indgår i den centrale vaskeordning og modtager V1-pakken.

Borgere med mindre hjælp til vask, herunder fx kun hjælp til ophængning af tøj, vil i udgangspunktet ikke være omfattet af vaskeordningen, men modtage ydelsen i hjemmet af leverandør af praktisk hjælp, jf. V2-pakken i de politisk fastlagte kvalitetsstandarder. Dette vil dog bero på en konkret og individuel vurdering.

Under V2-pakken kan borgeren, efter en konkret og individuel vurdering få hjælp til at sortere snavset vasketøj i netposer, sætte vasketøj udenfor døren på et aftalt tidspunkt med leverandøren af tøjvask, tage det rene vasketøj leveret ved hoveddør ind samt eventuelt lægge på plads. Disse opgaver udføres af leverandøren af personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

Er borgeren bevilget ovennævnte V2-pakke påhviler det ligeledes leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp at give besked til leverandøren af tøjvask, hvis der sker ændringer i forhold til tidspunkt leverandøren af vask skal afhente og/eller aflevere vasketøjet. Vasketøj afleveres således ikke uden forudgående aftale.

Leverandøren af vask er forpligtet til at udlevere netposerne og den ydre lærredspose til borger til opbevaring af snavset tøj. Leverandøren er ligeledes forpligtet til at sikre, at poserne altid er rene, når borgeren modtager det rene vasketøj.



Leverandøren bedes redegøre for, hvordan ovennævnte krav til håndteringen af vask af tøjet håndteres.

Der kan forekomme vask af inficeret tøj, herunder inficeret tøj/linned med MRSA virus. Principperne i DS 2451-8 skal overholdes. Leverandøren bedes redegøre for, hvordan dette håndteres.

Leverandøren skal anvende et tekstilvaskemiddel, mærket med Blomsten eller Svanen, eller som opfylder kriterierne for mærkerne.

Leverandøren må ikke anvende skyllemiddel.

3.2. Igangsætning og ophør af vaskeriordning

I forbindelse med, at en borger bevilges hjælp til vask af tøj, udleverer Myndighedsservice til borgeren informationspjecer om ordningen fra de godkendte leverandører.

Når borger har valgt leverandør, skal pågældende valgte leverandør kontakte borgeren med henblik på at aftale dato og tidspunkt for første afhentning og aflevering af vasketøjet.

Første aftale skal iværksættes inden for 14 dage efter, at leverandøren har modtaget meddelelse om tilmelding til vaskeriordning fra Myndighedsservice.

Borgeren kan til enhver tid skifte mellem godkendte leverandører. Borgeren meddeler leverandørvalget til Myndighedsservice, som efterfølgende kontakter den nye såvel som den oprindelige leverandør.

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, såfremt der er godkendt mere end en leverandør. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående. Myndighedsservice varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, hvad angår tilmelding til og afmelding af leverandør.

Ændringer i borgerens behov for tøjvask kan medføre ændringer i bevillingen af hjælp til tøjvask.

3.3. Afhentning og aflevering af vasketøj

Leverandøren af tøjvask aftaler med den pågældende leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp en fast ugentlig dag og et bestemt tidsrum på dagen, hvor:

1. vasketøjet bliver hentet
2. vasketøjet bliver afleveret.

Snavset tøj afhentes/rent tøj afleveres efter kl. 10.00 på de pågældende dage.



Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på sygehus eller på Roskilde Kommunes rehabiliteringsboliger vil vaskeriordningen blive sat midlertidig i bero.

Det vaskede tøj skal afleveres til borgeren senest syv ugedage efter afhentning.

Leverandøren skal levere ovennævnte netposer og lærredsposer, der skal kunne håndtere op til 8 kg. vasketøj.

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

I tilfælde hvor afhentnings- eller afleveringsdagen falder på en helligdag, skal vasketøj afhentes eller afleveres umiddelbart før eller efter helligdag.

3.4. Flytning, aflysning og forgæves gang

Leverandøren skal informere borgeren om, hvilket telefonnummer borgeren kan ringe. Det skal være muligt for andre (borgere, andre leverandører fsva. koordinering af afhentning/aflevering, Myndighedsservice og lign.) som minimum at kunne komme i kontakt med leverandøren i tidsrummet fra kl. 08.00 til kl. 15.00.

Ved ændringer i forhold til aflevering/afhentning aftales dette nærmere mellem borgerens leverandør af vaskeordning og leverandøren af personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

Leverandøren må ikke aflyse planlagte afleveringer eller afhentninger, men kan flytte aftalen.

Leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp må, på borgerens vegne, flytte en aflevering rent tøj/afhentning af snavset tøj senest dagen før kl. 15. Der aftales ved denne lejlighed nyt tidspunkt for aflevering/afhentning.

I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, der forhindrer rettidig afbestilling af afhentning eller aflevering, betragtes besøget som forgæves gang. Leverandøren af tøjvask modtager information fra Myndighedsservice når borgeren igen er udskrevet og skal genindtræde i ordningen.

Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på hospital eller kommunens døgnpladser, vil vaskeriordningen blive sat i bero. Egenbetaling fra borger til ordningen finder ligeledes ikke sted. Leverandøren vil blive kontaktet i disse tilfælde.



3.5 Glemte genstande

Hvis leverandøren finder glemte sager i vasketøjet skal leverandøren udvise fleksibilitet og levere de glemte sager tilbage hurtigst muligt til borgerens hjem uden ekstra omkostning for borgeren eller Roskilde Kommune.

3.6. Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj

Leverandøren skal sikre, at hvert enkelt stykke tøj returneres til rette borger.

Beskadiget tøj og/eller bortkommet tøj, der ikke er fundet og afleveret hos borgeren indenfor en uge fra den aftalte leveringsdag, skal erstattes hurtigst muligt af leverandøren. Erstatningen skal svare til indkøbsprisen for nyt tøj i tilsvarende kvalitet som det beskadigede/bortkomne tøj.

3.7. Medarbejdere

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

Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget passende introduktion til opgaverne, herunder forholdsregler ved risiko for smittespredning.

Selvom udgangspunktet er, at personale ikke har direkte borgerkontakt stilles følgende krav til personale:

- Personale med borgerkontakt skal kunne tale dansk samt skrive, læse og forstå skriftlig dansk.
- Leverandørens medarbejdere skal være bekendt med Roskilde Kommunes kvalitetsstandard for praktisk hjælp og personlig pleje og være i stand til at anvende og efterleve denne. Den kan findes på [kommunens hjemmeside](#).
- Personale med borgerkontakt skal kunne legitimere sig overfor borgeren med billedlegitimation. Billede og tekst skal placeres synligt og skal kunne læses af svagtseende.
- Leverandørens medarbejdere har pligt til at give Myndighedsservice besked øjeblikkeligt, hvis leverandøren oplever, at borgeren er kommet til skade, virker konfus/usikker eller på anden måde anderledes end normalt.

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 fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

3.8. Køretøjer

For køretøjer, der anvendes til afhentning og levering af vasketøj, gælder følgende miljøkrav. Køretøjer over 3,5 ton skal enten minimum være Euro 4, eller være monteret med et godkendt partikelfilter, hvis køretøjet er Euro 3 eller mindre. Køretøjer under 3,5 ton skal minimum være Euro 3. Leverandøren bedes redegøre for dette.

Køretøjerne skal til enhver tid opfylde love og myndighedskrav.

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

3.9. Kontakt til Myndighedsservice

Leverandør skal formidle sine kontaktoplysninger herunder navn på kontaktperson, tlf., mail, sikker postkasse, adresse og faxnummer pr. mail til Myndighedsservice.

Leverandøren er forpligtet til at informere Myndighedsservice og borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til leverandørs tøjvask eller leverance.

3.10. Særsomt informationspjece til borgeren

Leverandøren skal sende særsomt informationspjece i papirform (helst A5-format) og elektronisk til Myndighedsservice. Myndighedsservice distribuerer materialet til borgere, der modtager ydelsen tøjvask. Dette sker løbende ved nye borgers behov for hjælp til tøjvask samt ved revurderinger for hjælp.

3.11. Betaling

Afregning med Roskilde Kommune sker mellem Myndighedsservice og den pågældende leverandør på grundlag af fremsendt faktura fra leverandør. Leverandøren leverer månedligt en liste der bagud viser leverancen af antal vasketøjsydelser den enkelte modtager har modtaget. Udspecificeret faktura fremsendes elektronisk. Af bilag til faktura fremgår navn, adresse samt antal vaske pr. person. Leverandøren af tøjvask skal være i besiddelse af edb-udstyr, der kan kommunikere med KMD. Leverandøren afholder selv udgift til systemet.



Roskilde Kommune er ikke berettiget til helt eller delvis at tilbageholde betaling på grund af modkrav, leverandøren ikke har anerkendt. Betaling vil først kunne ske efter modtagelse af faktura.

Der afregnes på baggrund af Roskilde Kommune beregnede fritvalgspris for delydelsen tøjvask. Delydelsen indeholder afhentning, vask, sammenlægning og aflevering af tøjvask hos borger. Den aktuelle pris kan findes på www.fritvalgsdatabasen.dk Ved rettidig aflysning, hvor borgere flytter afhentning/aflevering af vasketøj senest kl. 15 hverdagen før, modtager leverandøren ingen betaling. Hvis leverandøren ikke er blevet varslet rettidigt og har kørt forgæves afregnes leverandøren. Leverandøren må ikke foretage aflysning. I situationer, hvor Roskilde Kommune ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre leverandører, vil leverandøren hæfte for ekstra omkostninger herved.

Borgerens egenbetaling for vaskeordningen er leverandøren uvedkommende.

3.12. Dokumentation

Leverandøren skal kunne dokumentere vaskedatoer og forgæves gang for hver borger.

Leverandøren skal fremsende ovenstående oplysninger månedligt til Myndighedsservice senest den 10. i hver måned.

Dokumentation og faktura skal sendes samlet.

3.13. Kvalitetssikring

Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Roskilde Kommune fastsætter. Roskilde Kommune foretager koordineret kvalitetskontrol på tre måder: brugertilfredshedsundersøgelser, klager registrering og kontrol af faktura.

Leverandøren skal medvirke til brugertilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet tøjvaskeordningen uden særskilt vederlag herfor. Roskilde Kommune har ret til at offentliggøre resultatet af brugertilfredshedsundersøgelserne.

I forbindelse med behandling af klagesager er leverandøren forpligtet til at levere en skriftlig redegørelse af sagen i henhold til Roskilde Kommunes retningslinjer herfor.

Myndighedsservice kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde samarbejds møde, hvor den forløbne periode drøftes, herunder resultater fra stikprøver og brugertilfredshedsundersøgelser samt klager. Deltagelse i disse møder sker uden honorering.