



Krav til fritvalgsleverandør

Indhold

Tøjvask – leverandør krav	2
1. Bevilling af tøjvask	2
2. Vaskeordningen omfatter	2
3. Opstartsmøde med borgeren	3
4. Leverandørskifte	3
5. Procedurer ved flytning, aflysning og forgæves gang.....	3
6. Forsikring ifbm. erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj.....	3
7. Procedurer ved glemte genstande.....	3
Krav og forpligtelser	3
8. Beskrivelse af afhentning og levering af vasketøj.....	3
9. Vaskeriordning.....	4
10. Mulighed for lån af linned mv.....	4
11. Tavshedspligt og informationsudveksling	5
12. Adgang til borgers hjem	5
13. Leverandørens forpligtelser	5
14. Pleje/omsorgssystemer mv.....	5
15. Særlig dokumentationspligt	6
16. Medarbejderne.....	6
17. Underleverandører	7
18. Miljø.....	7
19. Arbejdsmiljø	8
20. Tilsynspolitik i Holstebro Kommune.....	8
21. Dokumentation og kvalitetssikring	8
22. Betaling	8
23. Afregning	9
24. Værdibevis har en værdi af:	9
25. Gældende lovgivning	10

Tøjtvaske – leverandør krav

1. Bevilling af tøjtvaske

I henhold til servicelovens § 83 har Holstebro Kommune pligt til at sørge for, at der tilbydes praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver. Det kan være på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Afgørelser og visitering af hjælp til borgere varetages af Holstebro Kommune og sker i overensstemmelse med servicelovens bestemmelser og intentioner.

Denne visitation sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af kvalitetsstandard, som Holstebro Kommune har fastlagt inden for rammerne af serviceloven §83.

Holstebro Kommune er forpligtet til løbende at følge op på borgernes behov for hjælp og at føre tilsyn med, at borgerne får leveret de ydelser, de er visiteret til. Der kan ske ændringer i borgernes bevilling på tøjtvaske som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav, ændret afgørelse som følge af revisitation eller ændring i Holstebro Kommunes aktuelle kvalitetsstandard.

Holstebro kommune forpligter sig til at varsle ændringer i kvalitetsstandard mindst to måneder forud for ændringens ikrafttræden. Ændringer i leverancen af tøjtvaske, som følge af enten ændret lovgivning eller gennemført revisitation, kan ske med dags varsel.

2. Vaskeordningen omfatter

Omfatter borgere, der er visiteret til ydelsen af Myndighed hjemmehjælp og bolig.

Vaskerordningen skal dække borgerens behov for at få vasket eget tøj og linned. Borgeren har ifølge Holstebro Kommunes kvalitetsstandard ret til at få vasket tøj og linned hver anden uge. Som hovedregel omfatter en tøjtvaske en pose tøj op til 8 kg.

Vaskerordningen omfatter ikke rensning af tøj, rulning og strygning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper eller gardiner. Det står borgeren frit for, at tilkøbe andre ydelser end dem Holstebro Kommune yder hjælp til, men dette er Holstebro Kommune uvedkommende.

Vaskerordningen omfatter følgende:

- Udlevering af vaskeposer, som kan rumme op til 8 kg tøj og til 12 kg tøj
- Afhente vasketøj på borgerens bopælsadresse
- Vask af tøj og linned
- Tørre tøj og linned
- Lægge tøj og linned sammen
- Pakke tøj og linned
- Leverer rent tøj og linned på borgerens bopælsadresse, senest 1 uge efter det er afhentet.
- Mulighed for at borgere kan låne linned og håndklæder vederlagsfrit.

3. Opstartsmøde med borgeren

Borgeren har ret til et opstartsmøde med Leverandøren før første afhentning. Leverandøren skal kontakte borgeren med henblik på at aftale tidspunktet for mødet.

På mødet skal borgeren informeres om Leverandørens ydelser og lign. Der skal samtidig aftales dato og tidspunkt for første afhentning og levering af vasketøjet, hvis dette ikke allerede er aftalt. Herudover skal vaskeposer udleveres.

4. Leverandørskifte

Leverandør og ordregiver skal aftale varslingsfristen ved opsigelse af aftale, gensidigt. Ordregiver kan ikke få ny leverandør uden at orientere Holstebro Kommune.

5. Procedurer ved flytning, aflysning og forgæves gang

Leverandør og ordregiver skal aftale procedure for aflysning og flytning af aftaler.

Leverandøren skal indstille sig på, at når Ordregiver er indlagt på hospital eller opholder sig på korttidsophold, vil vaskeriordningen blive sat i bero. Leverandøren skal holde sig opdateret i indlæggelses/udskrivningsadvis i omsorgssystemet. I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, hvor leverandøren ikke har modtaget rettidig aflysning via omsorgssystemet eller fra Ordregiver, betragtes besøget som forgæves besøg.

6. Forsikring ifbm. erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj.

Ordregiver og leverandør skal aftale ansvars forhold ved erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj.

7. 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 aflevering til Ordregivers hjem uden ekstra omkostning for Ordregiver eller Holstebro Kommune.

Krav og forpligtelser

8. Beskrivelse af afhentning og levering af vasketøj

Leverandøren skal levere poser, der kan rumme 8 kg og 12 kg vasketøj. Der skal altid være minimum en pose til rådighed hos borgeren.

Det vaskede tøj skal afleveres til borgeren senest syv ugedage efter afhentning. Leverandøren skal sikre, at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering.

Leverandør har forpligtelse til at koordinere tidspunkt for afhentning og aflevering af vasketøj med borgerens deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud samt kontrol hos sundhedspersonale. Tidspunktet for afhentning og aflevering af vasketøj må ikke afskæres

borgeren fra disse tilbud. Planlægning af tidspunkt skal dog også ske under hensyntagen til leverandørens logistikplan.

Leverandør skal ved afhentning og levering af vasketøj ringe på hos borgeren, præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, vente på at døren bliver åbnet og fremvise tydelig legitimation til borgeren. Desuden skal leverandør hente og bære vasketøjet fra/til det sted, borgeren anviser. Hos borgere med elektronisk dørlås skal leverandør tilbyde borger en aftale, der sikrer, at leverandør med samtykke hertil selv må og kan låse sig ind i boligen for at hente/aflevere inden for det aftalte tidsrum.

Leverandøren skal kunne udvise særlige hensyn til ressourcetsvage borgere efter nærmere aftale med Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig. Ressourcetsvage borgere kan f.eks. være svagtsende, svagthørende, demente eller dårligt gående borgere.

9. Vaskeriordning

Leverandøren skal kunne tilbyde borgeren en vaskeriordning på de nævnte vilkår.

Leverandøren skal kunne modtage, håndtere og besvare oplysninger / bestillinger fra Holstebro Kommunes omsorgssystem. Herunder kunne modtage beskeder og adviser f.eks. om borgeres indlæggelse/udskrivelse fra hospital eller ophold på korttidsplads.

Borgeren skal kunne komme i telefonisk kontakt med Leverandøren på alle hverdage i tidsrummet kl. 08.00-15.00

Leverandøren skal i den samlede håndtering af vasketøj herunder kørsel kunne adskille urent og rent vasketøj.

Leverandøren skal kunne tilbyde allergivask til visiterede borgere med særligt behov.

Leverandøren skal kunne håndtere urent tøj fra borgere, hvor der er konstateret smitsom sygdom som f.eks. MRSA og Covid19 efter Seruminstittutts anbefalinger.

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

Leverandøren skal udlevere emballage til opbevaring af urent vasketøj. Rent vasketøj skal være indpakket.

10. Mulighed for lån af linned mv.

Borgere, der er visiteret til vaskeriordning skal have mulighed for at kunne låne linned og håndklæder vederlagsfrit hos leverandøren. Det lånte linned mv. indgår i vaskeriordningen, dvs. at afhentning, vask, returnering mv. indgår i den mængde, som borgeren er visiteret til.

Leverandøren skal som minimum tilbyde lån af følgende:

- Sengelagen til enkelt seng
- Dynebetræk
- Hovedpudebetræk
- Badehåndklæde, ca. 140 x 70 cm

Lån af linned mv. er ikke en del af Holstebro Kommunes kvalitetsstandard, og er dermed en aftale om levering af en tillægsydelse, som borgeren indgår med leverandøren.

11. Tavshedspligt og informationsudveksling

Leverandøren - herunder dennes ansatte medarbejdere - er forpligtet til at overholde reglerne om tavshedspligt for personer ansat i offentlig tjeneste, jf. forvaltningsloven. Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere underskriver og efterlever en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderen har tavshedspligt omkring alle forhold, som vedkommende måtte blive bekendt med i forbindelse med sit arbejde ved levering af ydelser til borgere i Holstebro Kommune, jf. forvaltningslovens § 27, sammenholdt med straffelovens § 152.

Leverandøren har indberetningspligt af brugerrelevante data/informationer, der er krævet af Holstebro Kommune til eksempelvis kontrolundersøgelser eller indberetninger til Danmarks Statistik.

I særlige situationer, der kræver øjeblikkelig handling af enten Holstebro Kommune eller leverandør, skal rapporteringen herom ske omgående.

Leverandøren er desuden forpligtet til løbende at holde Holstebro Kommune orienteret om og dokumentere væsentlige forhold af betydning for levering af indsatserne til borgere.

12. Adgang til borgers hjem

Hvis leverandøren kommer til en låst dør og ikke kan komme i kontakt med borgeren mod forventning, skal Leverandøren sikre, at der ikke er hændt borgeren noget. Leverandøren skal generelt være opmærksom på relevante forhold, ændringer og lign.

13. Leverandørens forpligtelser

Leverandøren sikrer, at alle lov- og myndighedskrav, der er gældende for virksomheden og for serviceydelsens udførelse, overholdes. Nedenstående forhold er eksempler på følger deraf samt på øvrige relevante leverandørforpligtelser.

14. Pleje/omsorgssystemer mv.

Holstebro kommune vil ved godkendelse af leverandør introducere leverandøren til Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig's forventninger ift. dokumentations- og notatpligt. Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne introduktion af ca. 2 timers varighed. Der henvises i øvrigt til gældende lovgivning omkring notatpligt. Alle data om borgerne, uanset om der er tale om praktisk hjælp eller personlig pleje, håndteres i Holstebro Kommune i et elektronisk omsorgssystem.

Kommunen stiller det til enhver tid anvendte elektroniske omsorgssystem til rådighed for leverandøren mod betaling og tilbyder ligeledes undervisning en gang i brugen af omsorgssystemet for i alt op til 2-3 personer fra Leverandøren.

Hvis det vurderes af Leverandøren, at der er behov for yderligere undervisning, er det Holstebro Kommune uvedkommende og kan købes ved udbyder af Holstebro Kommunes omsorgssystem.

Leverandørens personale har pligt til at dokumentere deres observationer og handlinger i det elektroniske omsorgssystem (dokumentationspligten).

Formålet er at dokumentere subjektive og objektive data, som har betydning for planlægning, udførelse og evaluering af indsatsen. Den juridiske dokumentation er journalen, hvorfor den enkelte medarbejder har pligt til at videreformidle alle relevante observationer og ændringer.

Dokumentationen skal:

- kunne understøtte koordineringen af indsatsen, så borgeren oplever helhed, sammenhæng og kvalitet i den samlede indsats til opfyldelse af borgerens behov.
- Sikre, at der kan fremlægges skriftlig dokumentation for egne handlinger.
- Medvirke til udvikling af den faglige indsats.
- Indeholde alle væsentlige oplysninger og observationer, der ligger til grund for de målrettede, planlagte og udførte handlinger, samt den efterfølgende evaluering/kvalitetssikring.

Leverandøren er forpligtiget til at overholde Holstebro Kommune til enhver tid gældende politik for IT-sikkerhed ved anvendelse af omsorgssystemet, jf. Holstebro Kommunes IT sikkerhedspolitik.

15. Særlig dokumentationspligt

Holstebro Kommune kan i særlige tilfælde pålægge leverandøren at fremsende dokumentation via omsorgssystemet for forhold, som Holstebro Kommune måtte finde nødvendige at få belyst, f.eks. som følge af:

- Henvendelser fra borger/pårørende
- Begrundet mistanke om misligholdelse af kontrakt (Ordregiversinitieret)
- Regningskontrol (Ordregiversinitieret)
- Væsentlige ændringer og afvigelser i borgerens normale adfærd.

16. Medarbejderne

- Leverandøren ansætter og aflønner det nødvendige personale og påtager sig dermed sædvanligt arbejdsgiveransvar.
- Alle medarbejdere skal inden arbejdets påbegyndelse have modtaget ansættelsesbevis efter ansættelsesbevisloven. På Ordregivers anmodning fremsender Leverandøren indenfor 2 hverdage kopi af ansættelsesbevis til Ordregiver.
- Alle medarbejdere skal være ansat af Leverandøren eller af en godkendt underleverandør.
- Medarbejderne skal bære synligt ID-kort udstedt af Leverandøren eller en godkendt underleverandør. Kortet skal være forsynet med medarbejderens billede og en entydig identifikation af medarbejderen.
- Medarbejderne skal bære ensartet og let genkendeligt arbejdstøj.
- Leverandøren er ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Medarbejdere, der er omfattet af disse regler, skal på Ordregivers forlangende fremvise gyldig opholds- og arbejdstilladelse.
- Leverandøren er ansvarlig for at indhente straffeattest forud for ansættelse af en medarbejder.
- Leverandøren er ansvarlig for at kontakte Ordregiver forud for ansættelse af en medarbejder, der har eller får en påtegning på straffeattesten, eftersom Ordregiver har mulighed for, efter en konkret vurdering, at afgøre, hvilke opgaver den pågældende ikke kan varetage i forbindelse med opfyldelsen af denne kontrakt.

- Medarbejdere med borgerkontakt skal kunne tale, forstå, skrive og læse et forståeligt dansk.

17. Underleverandører

- Leverandøren kan ikke uden Ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser til tredjemand.
- Leverandøren har mulighed for at lade underleverandører varetage hele eller dele af opgaven.
- Leverandøren skal informere Ordregiver, hvis Leverandøren ønsker at gøre brug af underleverandører.
- Leverandørens overdragelse af en opgave til en underleverandør betragtes ikke som leverandørskifte.
- Ved væsentlige ændringer i omfanget af en underleverandørs indsatser skal Ordregiver også informeres.
- Leverandøren er i forhold til Ordregiver ansvarlig for, at eventuelle underleverandører opfylder samme krav og forpligtelser, som påhviler Leverandørens samlet set ifølge denne kontrakt. Ordregiver kan til enhver tid afkræve Leverandøren dokumentation for, at disse krav og forpligtelser er opfyldt.
- Leverandøren er personligt, solidarisk og direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven.
- Leverandøren skal sikre, at underleverandøren fremlægger registreringsbeviser, der viser, at underleverandøren er registreret hos SKAT efter momsloven og kildeskatteloven.
- Leverandøren skal sikre sig, at underleverandøren fremlægger serviceattest for Erhvervsstyrelsen, der højst er 6 måneder gammel, eller kan fremlægge dokumentation, der indeholder tilsvarende oplysninger.
- Leverandøren accepterer, at Ordregivers afregning af tøjvask sker til leverandøren og ikke til eventuelle underleverandører. Der kan indgås særskilte aftaler med Ordregiver om mulige afvigelser herfor.

18. Miljø

Leverandøren skal anvende miljøgodkendte vaskemidler uden parfume og andre allergifremkaldende stoffer.

Leverandørens vaskeri skal leve op til kravene for Svanemærket (ved f.eks. certifikat) samt overholde retningslinjerne for hygiejne-certificeringen DS 2451-8.

Leverandøren garanterer, at alt hvad der bliver leveret eller anvendt i leveringen under nærværende kontrakt opfylder de til en hver tid gældende miljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU-direktiver mv.

På forlangende skal Leverandøren fremsende dokumentation for produkternes miljømæssige egenskaber (f.eks. vaskemidler), således at Ordregiver kan foretage en miljøvurdering af produktet. Leverandørens udgifter i den forbindelse er Ordregiver uvedkommende.

Manglende overholdelse af bestemmelsen anses for at være en væsentlig misligholdelse, hvilket berettiger Ordregiver til at ophæve kontrakten med omgående virkning.

19. Arbejdsmiljø

Leverandøren har pligt til at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø og undgå smittespredning. Leverandøren skal selv stille f.eks. handsker, overtrækskitler, mundbind og andre værnemidler til rådighed for medarbejderen uden omkostninger for Ordregiver.

20. Tilsynspolitik i Holstebro Kommune

Kommunen følger løbende op på kvaliteten af de ydelser, som borgerne er bevilget, jf. [tilsynspolitikken](#).

Holstebro Kommune har til enhver tid og uden forudgående anmeldelse berettiget til at føre kontrol med Leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler. En sådan kontrol fritager ikke Leverandøren for ansvar for opfyldelse af nærværende kontrakt.

Leverandøren er forpligtet til uden vederlag at bistå i forbindelse med kontrolbesøg.

Leverandøren skal være indforstået med, at Holstebro Kommune udfører stikprøvevis kvalitetsopfølgning ud over den almindelige kvalitetskontrol. Dette kan blandt andet gennemføres ved registrering af antal klagesager, brugeranalyser, data fra registreringsystemer, omsorgssystemet, besøg hos eller opringninger til borgerne m.v.

Leverandøren skal ligeledes være indforstået med at levere de nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for det område, der er omfattet af denne kontrakt, samt deltage i udarbejdelsen af brugertilfredshedsundersøgelser. Leverandøren er forpligtiget til at deltage i et omfang svarende til den opgave, Leverandøren har påtaget sig.

Resultatet af en uanmeldt kontrol skal gennemgås med Leverandøren, og i det omfang eventuelle u hensigtsmæssigheder kan rettes op gennem Leverandørens opfølgning, aftales dette nærmere skriftligt.

21. Dokumentation og kvalitetssikring

Leverandøren skal for hver borger kunne dokumentere dato for afhentning af urent vasketøj og aflevering af rent tøj samt dato for forgæves besøg.

Leverandøren skal redegøre for den egenkontrol og evt. ekstern kontrol, der foretages for at sikre kvaliteten af de leverede ydelser. Ordregiver kan anmode om indsigt i denne kontrol.

22. Betaling

Fakturaer sendes elektronisk til rekvirerende afdeling/institution (jf. EAN-nummer) med angivelse af Ordregivers ordrenummer og eventuelle andre ID-numre, som er nødvendige for Ordregiver for en effektiv fakturabehandling. Eksempelvis kode for økonomisk tilhørsforhold.

Fakturaen skal indeholde:

- Dato
- Fakturanummer
- Leverandørens CVR nr.
- Leverandørens og Ordregivers navn og adresse
- Momssats og momsgrundlag

- Beløbet som Leverandøren skal have udbetalt for alle de borgere, som leverandøren i perioden har leveret ydelser til i henhold til leverandørkontrakten

Det skal til enhver tid være gennemsigtigt hvilke ydelser, der faktureres for. Det skal være muligt at påføre kontostrengene, så der kan ske direkte kontering, når faktura er godkendt.

Ordregiver er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk eller ovenstående oplysninger mangler.

Fakturaen skal desuden indeholde et fakturabilag med følgende oplysninger om den enkelte borger:

- Borgerens CPR.nr.
- Borgerens navn og adresse
- Civilstatus
- Dag for besøg
- Antal tøjvask inkl. hente/bringe / forgæves kørsler.
- Posestørrelse
- Pris
- Beregnet beløb pr. borger for perioden

Bilaget skal være i Excel format og fremsendes til Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig i en mail til visitation@holstebro.dk. Fakturaen skal være påført: Faktura vasketøj - måned. Betalingsbetingelsen er 30 dage fra modtagelse af korrekt faktura.

23. Afregning

Der afregnes i henhold til priserne anført i fritvalgs værdibeviset.

Betalingen dækker samtlige omkostninger forbundet med at levere tøjvask og øvrige forpligtelser i henhold de krav og forpligtelse der er til tøjvask leverandør. Tid og omkostninger vedrørende f.eks. dokumentation, opfølgning og administration honoreres således ikke særskilt, men er indregnet i prisen.

Følgende gør sig gældende ved stop af ydelsen:

- Dødsfald - der afregnes til og med den dag borgeren dør, medmindre andet følger af de øvrige bestemmelser for afregning.
- Borger ønsker ikke længere at modtage hjælp - der afregnes til og med den dag, borgere ikke længere ønsker at modtage hjælp, medmindre andet følger af de øvrige bestemmelser for afregning.
- Holstebro kommune afslutter og hjælpen på grund af opsigelse/ophævelse, skift af leverandør eller en vurdering af borgers aktuelle funktionsniveau i forhold til det af Holstebro Kommune fastsatte kvalitetsstandard - der afregnes til og med den dag hjælpen afsluttes medmindre andet følger af de øvrige ovenstående bestemmelser for afregning.

24. Værdibevis har en værdi af:

Afhentning hver 14. dag for op til 8 kg tøj, pr. vask pr. gang, 262,61 DKK ekskl. Moms* eller op til 12 kg tøj, pr. vaskesæk pr. gang 351,6 DKK ekskl. Moms*.

*Prisen kan reguleres en gang årligt i henhold til Nettoprisindekset for varegruppen 03.1.4 Rensning, reparation og leje af beklædning. Første prisregulering kan finde sted 1. Januar 2024. Prisregulering skal varsles med 14 dage. Der kan ikke reguleres med tilbagevirkende kraft.

25. Gældende lovgivning

Der forventes at leverandør overholde gældende dansk lovgivning.