



Verksamhetsuppföljning av krav på tjänsten tvättservice inom hemtjänst

Metod: Intervjuer och diskussioner vid verksamhetsuppföljning samt i samband med kompletterande kontakter.

Närvarande

SDF EÅV: Leif Kananen (avdelningschef egen regi), Cecilia Schönewald (utredare) och Maarit Suopanki (enhetschef Stureby hemtjänst).

Samhall AB med organisationsnummer 556448-1397: Johanna Johansson (Arbetsområdeschef Samhall) Jan Wase (personalledare, tvätten Tumba Samhall).

Statistik februari 2013

Av fyra hemtjänstenheter i egen regi anlitar följande enheter möjligheten till tjänsten:

- Stureby hemtjänst: 34 brukare får tvättservice via underleverantör. Cirka 69 körningar/månad.
- Enskede hemtjänst: 13 brukare får tvättservice via underleverantör. Cirka 19 tvättar/månad.

Resultat från avtalsuppföljningen 2013-03-04 visar följande:

Ca 50 brukare får regelbunden service av sin tvätt av Samhall. Inga klagomål har inkommit under 2012 från brukare. Enkätundersökning är genomförd under 2012 där de svarande är nöjda med utförda insatser och service.

Företaget uppfyller samtliga avtalspunkter samt skall krav i avtalet.

Avtalet föreslås förlängas med år från och med 2013-11-01 till och med 2014-10-31 enligt delegation.

Avtalsperiod och eventuell förlängningsperiod

Avtalet gäller från och med dagen för avtalets undertecknande (dock tidigast från 2010-11-01) till och med 2012-11-01 med möjlighet, men ej skyldighet, för Beställaren att förlänga avtalet med ytterligare ett (1) plus ett (1) år till lika villkor. Ställningstagande till eventuell förlängning ska ske senast sex (6) månader innan avtalstidens utgång.



Krav på tjänsten

Tjänstens utformning och innehåll

Leverantören **skall** på uppdrag av Beställaren, i de områden där E-Å-V sdf valt att köpa tvätteritjänster, utföra tvättservice åt de brukare som erhållit myndighetsbeslut om denna insats. Leverantören **skall** ansvara för hämtning av tvätt hos brukare, transport av tvätt till eget tvätteri, sortering av tvätt, vattentvätt, torkning och vikning av tvätt, samt leverans av färdig tvätt till brukare.

Leverantören **skall** dessutom tillhandahålla tjänsten strykning till de brukare som fått myndighetsbeslut om denna specifika insats, vilket dock endast är aktuellt i ett fåtal fall.

Leverantören **skall** även erbjuda akuttvätt vid behov, men denna tjänst skall inte inkluderas i tvättsservicen. Med begreppet akuttvätt avses en tjänst som omfattar samma moment som den vanliga tvättsservicen, men med kortare hämtnings- och leveranstider (se avsnitt 5.1.2 Beställning och 5.1.3 Leveranser). Leverantören **skall** ange ett fast pris för akuttvätt, men detta pris kommer inte att tas i beaktande vid utvärderingen av anbudet och skall inte heller inkluderas i priset på tvättsservicen. Det fasta pris som anges för akuttvätt kan under avtalets löptid på Leverantörens begäran bli föremål för prisjustering enl. avsnitt 6.14 (Prisjustering).

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Beställning

Leverantören **skall** ta emot beställningar via fax eller e-post. Vid beställning av tjänster till nya brukare **skall** Leverantören, inom loppet av högst 2 veckor efter det att ny beställning har emottagits:

- meddela brukaren när den första tvätthämtningen kommer att ske,
- lämna en tom tvättsäck för smutstvätt,
- faxa en bekräftelse till den beställande enheten.

Beställning av akuttvätt **skall** kunna ske helgfria vardagar mellan 08.00 och 17.00, och tjänsten **skall** utföras senast dagen efter att beställning av tjänsten har inkommit till Leverantören.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Rutinerna fungerar väl utan avvikelser.



Leveranser

Leverantören skall hämta tvätten hos brukaren dag 1 och lämna den hos brukaren dag 3. Leveranser **skall** kunna ske på helgfria vardagar mellan kl. 08.00 och 17.00. Anbudslämnare **skall** i anbudet ange leveranstiderna. Leverans av akuttvättat gods **skall** ske snarast möjligt efter det att tjänsten är utförd, dock under samma tider på dagen som ordinarie leveranser.

I de fall brukaren inte är anträffbar vid leveransen **skall** Leverantören omedelbart meddela ansvarig kontakt hos Beställaren (kontaktperson på respektive enhet). Leverantören **skall** då efter överenskommelse med enheten, utan extra kostnad, leverera tvätten till den aktuella grupplokalen eller annan av beställaren anvisad lokal.

Leverantören ansvarar för rättelse av felleverans. Anbudsgivare ska i anbudet beskriva sina rutiner för rättelse vid händelse av felleverans.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Rutinerna fungerar väl utan avvikelser.

Hantering av tvätten i mötet med brukaren

Leverantören får en numrerad förteckning över aktuella brukare från Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Leverantören **skall** till brukaren tillhandahålla numrerade tvättsäckar vari tvätten hämtas. Leverantören **skall** lämna den rena tvätten i paket hos brukaren, och vid leveransen **skall** samtidigt en ren tvättsäck lämnas hos brukaren. Överenskommelse **skall** göras med den avropande enhetens personal om deras närvaro krävs vid hämtning/leverans av tvätten.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Rutinerna fungerar väl utan avvikelser.

Hantering av tvätten på tvätteriet

Leverantören **skall** använda tvättmedel respektive mjukmedel som inte orsakar allergier och som minskar miljöpåverkan. I de fall brukare endast kan använda en sorts tvättmedel tillhandahåller brukaren själv tvättmedel, som i dessa fall ska användas av Leverantören.

Små badrumsmattor samt tunna istoppstücken för påslakan **skall** kunna tvättas av Leverantören. Vårdtagarnas tvätt får inte tvättas tillsammans i samma maskin,



d.v.s. varje brukares tvätt **skall** tvättas separat. Små badrumsmattor kan dock tvättas tillsammans. Separata tvättkorgar **skall** användas för ren respektive smutsig tvätt. Leverantören **skall** svara för ersättning av plagg som på något sätt tvättats eller efterbehandlats felaktigt.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Rutinerna fungerar väl utan avvikelser.

Personal

Leverantören **skall** ansvara för att all personal har god kompetens för alla sina arbetsuppgifter. Personalen **skall** ha de kunskaper i svenska språket som krävs för att kunna utföra uppdraget på ett bra sätt. Personalen **skall** vara utpräglad serviceinriktad. Leverantören **skall** garantera att vårdtagarna i kontakten med personalen i verksamheten bemöts med respekt och lyhördhet.

Leverantören **skall** sträva efter att minimera personalomsättningen i uppdraget. Frånvarande personal **skall** ersättas så att tjänsten kan utföras som avtalats. Hos Leverantören **skall** det finnas en person som brukare och personal på avropande enhet kan vända sig till under dagtid.

Leverantörens personal **skall** kunna uppvisa *legitimation* som visar att de arbetar för kontrakterad Leverantör samt bära *namnbrickor* där både medarbetarens och företagets firmamärke/namn tydligt framgår. Leverantören **skall** omgående på stadsdelsförvaltningens begäran tillhandahålla staden en lista med namn på samtliga medarbetare som är verksamma enligt avtalet och även namn på ev. underleverantörers anställda. Stadsdelsförvaltningen **skall** ha rätt att när som helst kontrollera att Leverantörens och dennes underleverantörers personal följer kraven vad gäller legitimation och namnbricka. I det fall Leverantörens personal påträffas utan legitimation och/eller namnbricka **skall** Leverantören omgående bevisa medarbetarens identitet.

Leverantören **skall** ansvara för att dennes personal inte emottar gåvor från vårdtagarna, samt att det i kontakten mellan personalen och brukarna tydligt framgår att det enkom är tjänsten tvättservice som Leverantören utför på uppdrag av E-Å-V sdf.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Rutinerna fungerar väl utan avvikelser.



Sekretess/tystnadsplikt

Leverantören **skall** ansvara för att dennes personal är förtrogen med och iakttar den sekretess som gäller inom socialtjänstens verksamhet.

Leverantören **skall** tillse att all personal som deltar i verksamheten undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt 15 kap 1 § socialtjänstlagen för uppgift om enskildas personliga tillstånd eller personliga förhållanden och att denna tystnadsplikt efterlevs.

Dokumentation som rör brukare **skall** förvaras så att obehöriga inte får tillgång till den, och på ett för den enskilde betryggande sätt. Leverantören **skall** senast efter det att brukaren inte längre ska ha några insatser av Leverantören, eller på begäran, till stadsdelsförvaltningen överlämna all dokumentation avseende brukare som Leverantören erhållit av Staden eller själv upprättat. Detta gäller även när Leverantörens åtaganden enligt avtal upphör.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Miljö

Leverantören **skall** i sitt miljöarbete sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten. Arbetet **skall** inriktas mot de miljömål som framgår av Stockholms stads, vid var tid gällande, miljöprogram, samt Miljöstyrningsrådets upphandlingskriterier för tvätt och textilservice i fråga om tvättkemikalier (Avsnitt B.1.). Aktuellt miljöprogram samt Miljöstyrningsrådets upphandlingskriterier för tvätt och textilservice finns att hämta på:

www.stockholm.se/miljoprogrammet

www.msr.se/sv/Upphandling/Kriterier/Stad-och-rengoring/Tvatt-och-textilservice/

Leverantören **skall** bedriva ett systematiskt miljöarbete och ha en miljöpolicy/miljöplan. Leverantören **skall** inneha ett strukturerat och dokumenterat miljöarbete som är öppet för granskning av Beställaren.

Avrapportering av miljömål och måluppfyllelse ska redovisas för Beställaren vid uppföljning. Leverantören **skall** vidta åtgärder för att minimera uppdragets/tjänstens miljöpåverkan.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:



Fordon och däck

Lätta (totalvikt om högst 3,5 ton) och tunga (totalvikt över 3,5 ton) lastbilar som används vid utförandet av transporterna **skall** uppfylla utsläppskraven enligt Euro 4 / Miljöklass 2005. Fordon som registrerats för första gången efter 2008-01-01 **skall** vara certifierade enligt lägst Euro 5.

I det fall bensin och diesel används som bränsle **skall** dessa vara av bästa möjliga miljöklass som finns kommersiellt tillgängligt på aktuell plats.

Däckens kvalitet och standard är av stor betydelse för miljö och trafiksäkerhet. De däck som används för uppdraget **skall** ha minst godkänt mönsterdjup och vara färsk (max 5 år). Däckens lufttryck får ej understiga fordonstillverkarens rekommendationer. Vinterdäck **skall** användas vid risk för halka eller enligt lag. Vinterdäcken **skall** vara odubbade.

Anbudsgivaren **skall** fullständigt fylla i fordonsförteckning, avsnitt 8.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Företaget byter ut bilar efter 5 ½ års körning och/eller efter 12000 körda mil.
Företaget har en s.k. bil som drivs med gas.

Verksamhetens kvalitetsarbete

Leverantören och dennes personal **skall** hålla en hög servicenivå på sina tjänster och **skall** visa lyhördhet för de synpunkter som framförs från dem som nyttjar tjänsten.

Den enskilde **skall** bemötas artigt och hänsynsfullt.

Leverantören **skall** ha rutiner för intern kvalitetskontroll, och **skall** inför avtalsstarten namnge den person inom företaget som är kvalitetsansvarig eller motsvarande. För att säkra brukarnas nöjdhet med utförd tjänst **skall** Leverantören genomföra enkätundersökningar hos brukarna, i förekommande fall via företrädare, minst en gång per år. Resultatet av enkätundersökningen **skall** återkopplas till Beställaren, resultatet **skall** vara uppdelat så att Beställaren kan utläsa nöjdheten hos brukare vid respektive enhet.

Leverantören **skall** också ha rutiner för klagomålshantering. Vid klagomål **skall** Leverantören, inom en vecka från det att bristen för första gången påtalas av den



enskilde, skriftligen meddela Beställaren hur man avser att avhjälpa påtalad brist. Alla klagomål **skall** registreras och månadsvis rapporteras till Beställaren, tillsammans med beskrivning av företagen åtgärd/rättelse.

Anbudsgivare ska i anbudet redovisa sin metod för kvalitetsuppföljning, liksom rutiner för klagomålshantering och rättelse.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Enkätundersökning genomförd år 2012, se bilaga. Under 2012 har enheterna ej mottagit klagomål från brukare.

Registreringsskyldigheter, betalning av skatter och avgifter

Anbudsgivare **skall** nedan bekräfta att företaget under de två senaste åren inte haft hos Kronofogdemyndigheten registrerade skulder för socialförsäkringsavgifter eller skatter av den art som kravet ovan omfattar.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Kontroll utförd 130304 av upphandlare i SDV EÅV – utan anmärkning (UC stabilt, riskklass 5 av 5. Inga skulder hos KFM). Företaget använder sig ej av underleverantörer.

Kompetenskrav

Anbudsgivare **skall** ha dokumenterade resurser, kompetens och erfarenhet att organisera och driva verksamheten enligt de förutsättningar som anges i förfrågningsunderlaget. Anbudsgivaren **skall** ha kännedom om samt följa och tillämpa de lagar, författningar, tillämpningsföreskrifter och övriga anvisningar som gäller.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar: