

INFORMATIEBROCHURE

TEXTIELVERZORGING

Thebe

Lips Linnenmanagement B.V.
W.P.L.M. Sledsens
Januari 2014

INHOUD

1.	INLEIDING.....	3
2.	PERSOONSGEBONDEN KLEDING	4
2.1	INKOOP.....	4
2.2	MERKEN.....	6
2.3	SORTEREN VAN DE VUILE WAS	7
2.4	WASSEN/DROGEN/AFWERKEN	8
2.5	CHEMISCH REINIGEN.....	8
2.6	INTERNE DISTRIBUTIE.....	8
2.7	REPARATIE	8
3.	KLACHTEN	9
3.1	WASSPREEKUUR	9
4.	TIJDELIJKE WASVERZORGING.....	10
	BIJLAGE A	11
	HET ONDERHOUDSETIKET	11
	BIJLAGE B	12
	INKOOPADVIEZEN BEWONERSKLEDING.....	12
	BIJLAGE C	15
	MELDINGSFORMULIER PERSOONSWAS SYNERGY HEALTH/LIPS GEZONDHEIDSZORG B.V.	15

1. INLEIDING

In deze informatiebrochure willen wij u uiteenzetten hoe de textielverzorging voor de bewoners van Thebe is geregeld en hoe u er, als (toekomstig) bewoner, familielid of relatie, aan kunt bijdragen om de textielverzorging vlekkeloos te laten verlopen.

Indien u na het lezen van deze informatiebrochure nog specifieke vragen heeft, kunt u uiteraard tijdens openingstijden terecht bij de medewerker van Synergy Health die voor ons werken in de linnenkamer/wasserette op locatie Lucia.

De linnenkamer bevindt zich naast De Bareel op locatie Lucia.

2. PERSOONSGEBONDEN KLEDING

Al uw kleding wordt in de interne wasserette van Thebe op locatie Lucia gewassen door de medewerkers van Synergy Health.

2.1 INKOOP

Omdat uw kleding slechts eenmaal per week wordt aangeboden aan de wasserette, is het van belang dat u over voldoende kleding beschikt.

Indien u er zeker van wilt zijn dat u altijd over voldoende schone kleding beschikt adviseren wij u bij opname de volgende hoeveelheden kleding minimaal mee te brengen. Tussen haakjes staat aangegeven welke hoeveelheden nodig zijn voor bewoners die incontinent zijn (incontinent betekent dat een bewoner moeite heeft met het ophouden van urine of ontlasting).

Advies dames:

AANTAL	KLEDINGSTUK
1	Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1	Sjaal of das
5	Vesten of truien
20 (30)	Onderbroeken (*)
20 (30)	Onderhemden (*)
14 (20)	Pyjama's of nachthemden
2	Dusters
2	Paar schoenen met stoeve zool
1	Paar pantoffels met stoeve zool
8 (12)	Japonnen/rokken en blouses
6	Panties per maand (40 of 60 denier)
3	Bh's (*)
15	Zakdoeken (*)

(*) Dit aantal dient over het algemeen jaarlijks vernieuwd te worden.

Advies heren:

AANTAL	KLEDINGSTUK
1	Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1	Sjaal of das
5	Vesten, truien of colberts
20 (30)	Onderbroeken (*)
20 (30)	Onderhemden (*)
14 (20)	Pyjama's
2	Kamerjassen
2	Paar schoenen met stroeve zool
1	Paar pantoffels met stroeve zool
8 (12)	Pantalons
10	Sokken (*)
	Stropdassen
	Bretels/riem
10	Overhemden
15	Zakdoeken (*)

(*) Dit aantal dient over het algemeen jaarlijks vernieuwd te worden.

Behalve dat het belangrijk is dat u over voldoende kleding beschikt, is het ook belangrijk dat uw kleding geschikt is om op een juiste temperatuur gewassen te kunnen worden. Kleding is namelijk verkrijgbaar in verschillende materialen en modellen die helaas niet allemaal even geschikt zijn om industrieel gereinigd te worden.

BIJ AANSCHAF KLEDING: LET OP DE VOLGENDE ZAKEN!

1. Wasbare bovenkleding is beter te reinigen dan bovenkleding die chemisch gereinigd moet worden. Bovendien is wassen stukken goedkoper dan chemisch reinigen.
2. Koop katoenen kleding (b.v. ondergoed) altijd 2 maten groter omdat deze kleding krimpt. Nachtpajonnen kunnen beter van polyester/katoen zijn. De levensduur is langer en het artikel is mooier af te werken en krimpt minder. Bij ondergoed graag kant met elastomair vermijden, dit krimpt in de droger en het kant verkleurt.
3. Aanschaf van kleding met wol en/of zijde wordt afgeraden. Vaak ontstaat krimp en/of vervilting bij een behandeling. Ook is het zo dat deze kleding meestal chemisch gereinigd moet worden, waardoor kleding minder goed te reinigen is.
4. Acryl en polyamide (b.v. in truien en vestjes) kan niet goed tegen drogen in een droger. Houd daar rekening mee.
5. Vermijd zoveel mogelijk "losse" knoopjes, kraaltjes, ceintuurs en andere kleine versierseltjes op de kleding. Deze kunnen losraken en zoekraken of stukgaan.
6. Reuma/thermo-ondergoed bevat meestal chloorvezel. Deze verhardt en krimpt tijdens het droogproces. Het beste is dit ondergoed niet aan de wasserij aan te bieden.
7. Bij de aanschaf van kleding is het belangrijk goed naar het wasetiket in het artikel te kijken. Hier is af te lezen waar het artikel van gemaakt is en hoe het behandeld moet worden.

2.2 MERKEN

Om er voor te zorgen dat uw kleding niet kwijtraakt en altijd weer bij u terugkomt, is het van het grootste belang dat uw kleding gemerkt wordt met uw naam en de naam van de instelling. De procedure is dat u kleding niet zelf merkt, maar dit door de linnenkamer laat doen. Zij hebben hiervoor speciaal merklint dat in de kleding geperst wordt. Ook voor bewoners die hun kleding niet door Synergy Health laten wassen, wordt dringend geadviseerd alle kleding te laten merken door de linnenkamer.

Als nieuwe bewoner van Thebe kunt u één week voor de opnamedag uw kleding aanbieden aan de linnenkamer. De kleding wordt dan voor u gemerkt en ligt op de opnamedag klaar op uw kamer. De kleding die u op de opnamedag wilt dragen, kunt u van te voren op komen halen.

Indien u op de opnamedag kleding draagt die nog niet is voorzien van een merkje, dan is het heel belangrijk dat u deze kleding, als deze gewassen moet worden, apart aanbiedt in een plastic zakje voorzien van uw naam en kamernummer. Het komt vaak voor dat dit vergeten wordt omdat de dag van opname veel geregeld met zich meebrengt.

Kleding die later ter aanvulling of vervanging wordt meegebracht, kunt u in de linnenkamer aanbieden om te laten merken. Reuma/thermo-ondergoed kan niet gemerkt worden.

Voor het merken van de kleding wordt een eenmalige vergoeding aan u in rekening gebracht. Alle kleding die later ter aanvulling of vervanging wordt meegebracht wordt dan gratis gemerkt. Als u verhuist naar een andere afdeling of naar een andere locatie van Thebe wordt uw kleding op kosten van Thebe omgemerkt.

Indien op uw verzoek kleding wordt ontdaan van het merkje, dan wordt hiervoor hetzelfde bedrag als voor het merken berekend.

2.3 SORTEREN VAN DE VUILE WAS

Indien u vuile kleding wilt laten wassen, dan is het belangrijk dat deze kleding in de juiste waszak terecht komt. Er zijn drie soorten waszakken op uw afdeling: de beige waszak is voor bovenkleding, de rode waszak is voor onderkleding en nachtgoed en de blauwe waszak is voor platgoed.

BEIGE	ROOD	BLAUW
Bovenkleding	Onderkleding	Alle artikelen die eigendom zijn van Synergy Health
Stoomgoed	Instellingsgebonden artikelen	
Persoonsgebonden Platgoed (zakdoeken, dekbedovertrekken, spreien)	Wasgoed van incontinentie bewoners	

De beige en rode waszakken worden in de wasserette van Thebe, locatie Lucia gewassen.

In de blauwe waszakken worden daarentegen alle linnenverhuurartikelen van de externe wasserij verzameld zoals lakens, slopen, badhanddoeken, washandjes en dergelijke. Indien uw persoonlijke kleding per abuis in deze blauwe plastic waszak terecht komt dan gaat uw kleding naar de externe wasserij. Indien uw kleding door ons op de juiste wijze is gemerkt dan wordt deze kleding vanuit de externe wasserij na ongeveer één à twee weken naar u teruggestuurd. Hieruit blijkt dat het belangrijk is dat u uw kleding niet zelf merkt omdat uw eigen merkje in de externe wasserij niet wordt herkend.

2.4 WASSEN/DROGEN/AFWERKEN

Uw vuile kleding wordt verzameld in de beige persoonlijke waszakken en via transport naar de wasserette/linnenkamer gebracht. Hier wordt de was voor u gesorteerd op wasproces. Uw kleding wordt machinaal gewassen en gedroogd.

Na het wassen en drogen worden de overhemden en blouses voor u geperst. Platgoed (zoals zakdoeken) wordt voor u gemangeld.

Na het afwerken wordt alle kleding gevouwen en gesorteerd per bewoner. Platgoed wordt geseald per bewoner. Dit betekent dat al uw schone kleding weer bij elkaar wordt verzameld zodat het naar u teruggebracht kan worden.

2.5 CHEMISCH REINIGEN

Alle bovenkleding die niet gewassen mag worden, wordt chemisch gereinigd. Dit geldt voor:

- Kleding met meer dan 30% wol
- Plooirokken
- Colberts
- Handwas volgens het wasetiket
- Chemisch reinigen volgens het wasetiket
- Bont, suède, leer, zijde

Kleding die chemisch gereinigd moet worden, kunt u aanbieden in de beige persoonlijke waszak. De kosten voor het chemisch reinigen zijn opgenomen in het abonnement persoonswas.

2.6 INTERNE DISTRIBUTIE

Het ophalen en retour brengen van uw wasgoed wordt verzorgd door medewerkers van Thebe.

2.7 REPARATIE

Het is mogelijk om reparaties en/of verstelwerk aan kleding te laten verrichten door de medewerkers van Synergy Health. De kosten hiervan worden dan door middel van een eenmalige machtiging aan u in rekening gebracht. Indien u hiervan gebruik wenst te maken, kunt u contact opnemen met de medewerkers in de linnenkamer.

3. KLACHTEN

Ondanks alle zorg die wij aan uw kleding besteden, kan het voorkomen dat u klachten heeft. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u kleding mist of als uw kleding beschadigd is.

Indien u een klacht heeft, kunt u hiervan melding maken door middel van het klachtenformulier dat in deze informatiebrochure is opgenomen (zie bijlage C). U dient dit formulier volledig in te vullen. Het klachtenformulier kunt u inleveren bij uw verzorgende van de gang of de zorgcoördinator. Zij nemen dan contact op met de wasserette op locatie Lucia. In het geval van een schade dient u het kledingstuk gelijktijdig met het klachtenformulier in te leveren. Alleen als het beschadigde kledingstuk voorzien is van een wasetiket en een naammerkje, kan uw klacht in behandeling worden genomen.

Als uw klachtenformulier door de linnenkamer op locatie Lucia is ontvangen, wordt uw klacht binnen drie weken afgehandeld.

Bij vermissingen is het heel moeilijk na te gaan wat de oorzaak van deze vermissing is. Daarom kunnen wij u bij vermissingen helaas geen vergoeding geven. Eventueel kan in dat geval, als u dat wenst, wel een vervangend (niet nieuw) kledingstuk worden aangeboden. In huis is een ruimte met onbekende kledingstukken. Vraag de verpleging of u die mag bezoeken.

Bij schadegevallen wordt nagegaan waar en hoe de schade veroorzaakt is. Schades welke aantoonbaar veroorzaakt zijn in de linnenkamer/wasserette worden vergoed op basis van 60% van de nieuwwaarde van uw kleding. Deze nieuwwaarde is echter aan een maximum gebonden.

Indien de originele aankoopbon kan worden overlegd en wanneer het kledingstuk door de linnenkamer is gemerkt (en opgenomen is in het merkregistratiesysteem) dan wordt bij aantoonbare schades een vergoeding uitgekeerd conform onderstaand schema. Wij raden u dan ook aan om alle aankoopbonnen van uw kleding te bewaren:

Aanschafdatum artikel	Vergoeding als % van de nieuwwaarde
0 tot 12 maanden	75%
12 maanden tot 24 maanden	60%
24 maanden tot 36 maanden	30%
Ouder dan 36 maanden	20%

Indien schades niet aantoonbaar in de linnenkamer/wasserette zijn veroorzaakt dan wordt uw kleding niet vergoed. Wederom kan in dat geval, als u dit wenst, wel een vervangend kledingstuk worden aangeboden.

Als u uw kleding zelf wast of door uw familie of relatie laat wassen dan wordt uw klacht niet in behandeling genomen. Dit geldt ook als u uw kleding niet door de linnenkamer op de juiste manier heeft laten merken.

3.1 WASSPREEKUUR

Op locatie Hagedonk is er éénmaal per twee maanden de mogelijkheid uw klachten te bespreken met een medewerker van Synergy Health.

De data en tijden van deze gesprekken worden vermeld op het prikbord.

Tijdens dit spreekuur wordt tevens het onbekend goed getoond. Als uw kleding ongemerkt is dan wordt uw kleding bewaard bij het onbekend goed en dit wordt dan meegebracht naar het spreekuur. U kunt dus altijd even komen kijken of uw vermiste kledingstuk wellicht bij het ongemerkte goed ligt.

Voor de overige locaties van Thebe kunt u terecht op de wasserette/linnenkamer van locatie Lucia.

4. TIJDELIJKE WASVERZORGING

Misschien wilt u geen gebruikmaken van de wasverzorging, bijvoorbeeld omdat u zelf wast of uw kinderen de was voor u verzorgen.

Mocht het incidenteel voorkomen dat u wel de was wilt aanbieden, dan kunt u dat tegen betaling laten verzorgen. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als uw kinderen op vakantie zijn.

Op uw verzoek wordt uw was dan verzorgd in de linnenkamer/wasserette. U kunt hiervoor afspraken maken met uw verzorgende van de gang of met een medewerker van de wasserette/linnenkamer op locatie Lucia.

HET ONDERHOUDSETIKET

Het onderhoudsetiket geeft informatie over de maximaal toegelaten wasbehandeling van het kledingstuk.

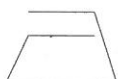
Het kledingstuk kan industrieel verwerkt worden wanneer de volgende symbolen op het onderhoudsetiket vermeld staan:



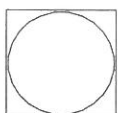
Wassen



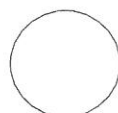
Bleken



Strijken



Drogen



Chemisch reinigen

INKOOPADVIEZEN BEWONERSKLEDING

Wij adviseren u bij de aanschaf van nieuwe kleding op onderstaande zaken te letten:

ONDERGOED

Materiaal	Katoen of polyester/katoen
Kleur	wit of lichte kleuren
Overig	<ul style="list-style-type: none"> * Koop 1 à 2 maten te groot bij katoen (krimp 10%) * Neem tricot in plaats van geweven materiaal * Koop liever geen Sloggi ondergoed, maar bijvoorbeeld Wibra of Hema

Onderhoudsetiket
Bij voorkeur



NACHTKLEDING

Materiaal	Katoen of polyester/katoen
Kleur	wit of lichte kleuren
Overig	<ul style="list-style-type: none"> * Koop 1 à 2 maten te groot bij katoen (krimp 10%) * Neem tricot in plaats van geweven materiaal

Onderhoudsetiket
Bij voorkeur



Of eventueel



OVERHEMDEN/BLOUSES/T-SHIRTS

Materiaal	Katoen of polyester/katoen
Kleur	Lichte kleuren
Overig	<ul style="list-style-type: none"> * Koop 1 à 2 maten te groot bij katoen (krimp 10%) * Neem tricot in plaats van geweven materiaal

Onderhoudsetiket
Bij voorkeur



Of eventueel



Materiaal Polyester of polyester/katoen
Kleur Nvt
Overig * Koop liever geen plooirokken
* Vermijd fournituren
* Bij voorkeur geen viscose (voeringen)

Onderhoudsetiket
Bij voorkeur



Of eventueel



PANTALONS

Materiaal Katoen of polyester/katoen of eventueel polyester/wol
Kleur Nvt
Overig * Polyester/wol wordt chemisch gereinigd
* Polyester/wol kan pilling veroorzaken
* Koop geen stretch omdat dit snel in kwaliteit achteruit gaat
* Koop katoen 1à 2 maten te groot in verband met krimp (10%)

Onderhoudsetiket
Bij voorkeur



Of eventueel



VESTEN/TRUIEN

Materiaal	Katoen of acryl of polyester/katoen
Kleur	Geen opdrukken of donkere biezen
Overig	* Koop 1 à 2 maten te groot bij katoen (10% krimp) * Koop tricot in plaats van geweven materiaal omdat dit makkelijker is bij het zelfstandig aankleden en uitkleden.

Onderhoudsetiket

Bij voorkeur



Of eventueel



JASSEN/JACKS

Materiaal	Katoen of polyester of polyamide (nylon) of polyester/wol of
polyester/katoen	
Kleur	Nvt
Overig	* Koop 1 à 2 maten te groot bij katoen (10% krimp) * Polyester/wol kan pilling veroorzaken

Onderhoudsetiket Naar keuze

SOKKEN/KOUSEN/PANTIES

Materiaal	Katoen of polyamide (nylon) of acryl
Kleur	Koop katoenen sokken met een lichte kleur
Overig	* Koop 1 à 2 maten te groot bij katoen (krimp 10%) * Panties gaan snel kapot (ladders) dus koop regelmatig nieuwe panty's om tekorten te voorkomen

Onderhoudsetiket

Bij voorkeur



MELDINGSFORMULIER PERSOONSWAS SYNERGY HEALTH/LIPS GEZONDHEIDSZORG B.V.

Naam Stichting _____

Naam Instelling _____

Locatie _____

Naam bewoner _____

Contactpersoon *
(indien van toepassing)

Telefoonnummer: _____

Faxnummer: _____

E-mail adres: _____

Datum melding _____ - _____ - _____

Aard van Melding: Vermissing / Beschadiging / Overig

Omschrijving artikel _____

* svp omcirkelen wat van toepassing is

In te vullen door Synergy Health:

Oorzaak van klacht _____

Vergoeding* Ja, bedrag inclusief BTW
Nee, reden _____

Terugkoppeling melding d.d. _____ - _____ - _____

per mail / telefonisch / brief anders* _____

Afhandeling melding d.d. _____ - _____ - _____

Melding ingevoerd in Lis d.d. _____ - _____ - _____

Bewonerswas

59991	Abonnement persoonswas	€	57,874	per 4 weken
59993	Abonnement persoonslinnen	€	49,014	per 4 weken

Merkservice

53098	Linnenpakket merken	€	60,039	per cliënt (eenmalig)
53100	Kledingbestand merken	€	60,039	per cliënt (eenmalig)
53102	Merkje incl. merken #)	€	0,574	per stuk

#) wordt berekend voor cliënten die niet meedoen met de wasregeling

59991	Verkoop waszak reusable	€	5,451	per stuk
-------	-------------------------	---	-------	----------

Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW en vast tot 31-12-2014.

Abonnementen lopen per 4 weken.