

MANUÁL KOMPLEXNÍHO SERVISU PRÁDLA LEASTEX

- 
1. O SPOLEČNOSTI, NABÍZENÉ SLUŽBY
 2. PRÁDLO
 3. ZPRACOVÁNÍ PRÁDLA
 4. LOGISTIKA
 5. OSOBNÍ PRÁDLO
 6. OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM A IDENTIFIKACE PRÁDLA
 7. INVENTARIZACE, KONTROLY, PŘEHLEDY
 8. REKLAMACE
 9. KONTAKTY

1. O SPOLEČNOSTI

Společnost Leastex, a.s. je česká společnost, nabízející komplexní portfolio prádelenských služeb.

Primárně se zaměřujeme na službu komplexního servisu prádla do zdravotnictví, kdy formou outsourcingu zajišťujeme veškeré úkony od nákupu, přes zpracování až po logistiku. Tento formát služby poskytujeme ve všech klíčových zařízeních Moravskoslezského kraje, v Baťově nemocnici ve Zlíně a ve Fakultní nemocnici v Olomouci.

Službu komplexního servisu prádla využívají naši zákazníci rovněž v průmyslu, ať už potravinářském, tak strojním.

Samozřejmostí je také zajištění praní a mokrého čištění prádla v majetku zákazníka, což se týká především průmyslových podniků a firem.

Disponujeme třemi samostatnými provozy v Ostravě, Českém Těšíně a Praze. Tyto provozy se primárně zaměřují na zpracování prádla ze zdravotnických zařízení. Provoz v Českém Těšíně navíc disponuje prádelnou zaměřenou na praní prádla z výše zmíněného průmyslu.

Jsme držiteli certifikátů:

- **ISO 9001** – systém managementu kvality
- **ISO 14001** – systém environmentálního managementu
- **EN 14065** - systém managementu mikrobiologické kvality
- **Certifikace potvrzující splnění podmínek** pro zpracování a odborné ošetření prádla ze zdravotnických zařízení (OS 80-01), potravinářských provozů (OS 80-02) a hotelů (OS 80-03)

2. PRÁDLO

Veškeré námi poskytované prádlo splňuje požadavky oborové specifikace OS 80-07 Textilní výrobky pro zdravotnictví a zařízení sociálních služeb a ČSN 14237 – Textilie pro zdravotnictví a zařízení sociálních služeb.

Konkrétní sortiment a jeho materiálové složení, vychází ze specifikace požadavků zadávací dokumentace.

Při vývoji materiálů byl kladen důraz na uživatelský komfort, mechanické vlastnosti materiálů (savost, prodyšnost, stálost) a zpracování předepsanými způsoby ve velkokapacitní prádelně.

Prádlo se dělí na:

- Systémové – v majetku společnosti Leastex, a.s.
- Nesystémové – v majetku zákazníka

Standardně poskytovaný sortiment **SYSTÉMOVÉHO** prádla dělíme do těchto skupin:

- Prádlo rovné (ložní) – povlaky, prostěradla, podložky
- Prádlo patientské – pyžamové sety, noční košile, pooperační košile, župany
- Prádlo operační – roušky, operační pláště, haleny a kalhoty k tomu určené
- Prádlo pracovní (osobní/ směnné) – pro běžné užívání personálem
- Prádlo kojenecké – dupačky, body,
- Prádlo ostatní – ručníky, utěrky

Rozšíření poskytovaných položek nad rámec smluvního ceníku, je možné pouze na základě požadavku oprávněné osoby ze strany zákazníka, tzn. např. náměstkyně ošetřovatelské péče. Takový to požadavek je vzájemně konzultován s přihlédnutím na související okolnosti.

Používané materiály jsou standardizovány a nelze je libovolně měnit jak z vlastní iniciativy, tak dle aktuálního požadavku zákazníka.

3. ZPRACOVÁNÍ PRÁDLA

Každé zpracovatelský provoz se řídí standardem zpracování, ve kterém jsou definovány postupy při zpracování prádla včetně používaného strojního zařízení.

Zpracování prádla dělíme na:

- Přípravu před praním nebo mokrým čištěním
- Praní, mokré čištění nebo specifická úprava
- Sušení, žehlení, lisování a finišování zakázky
- Kompletaci

Příprava zakázky:

- načtení špinavého prádla na příjmovém RFID čtecím tunelu,
- přesun prádla na automatický dopravníkový pás vybavený digitální váhou dle jednotlivých pracích komor,
- hmotnost prádla v jednotlivých komorách je stanovena interním předpisem, a to v závislosti na druhu praného sortimentu a typu znečištění.

Praní, mokré čištění nebo specifická úprava:

- termochemodesinfekční praní probíhá na tunelové pračce,
- zahrnuje předmáčení, předpírku, hlavní praní, máčení, neutralizaci, lisování,
- součástí celého procesu je použití pracích přípravků zn. Christeys.

Sušení, žehlení, lisování a finišování zakázky:

- po zbavení přebytečné vody, je prádlo přesunuto automatickým přepravníkem do sušícího stroje, kde dojde k jeho rozvolnění a sušení,
- následně je prádlo přesunuto na dopravníkový pás, kde dochází k ručnímu třídění dle typu sortimentu v závislosti na jeho dalším zpracování,
- prádlo je následně dopraveno k průmyslovým žehličům (prádlo rovné), k tunel finišeru (pacientské a směšové tvarové) nebo k žehlícím lisům (personální), kde dojde k jeho konečné úpravě před předáním do systémové expedice.

Kompletace:

- prádlo je po konečné úpravě zkompletováno dle sortimentů a předáno expedici k dalšímu použití.

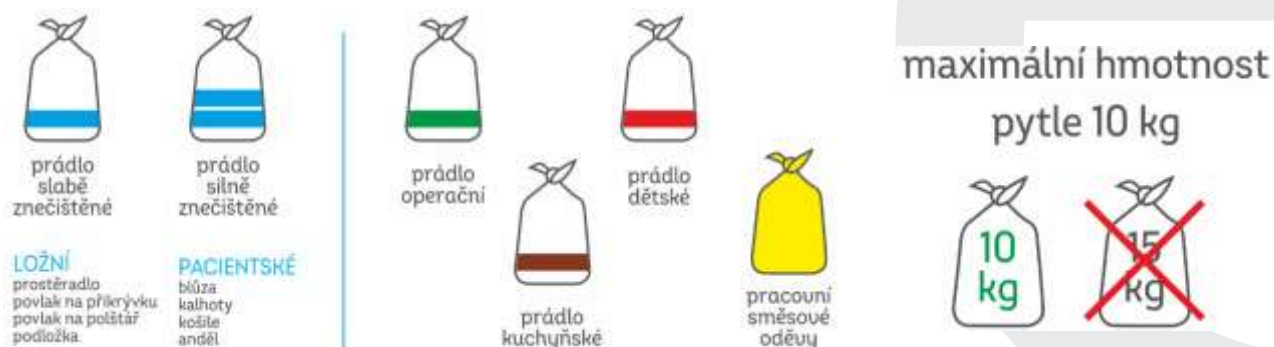
4. LOGISTIKA PRÁDLA

Zjednodušené schéma logistiky prádla



Sběr použitého prádla (zákazník):

- použité prádlo je nutné třídit, dle druhu prádla, případně znečištění,
- důvodem je rychlejší zpracování a předejití možným problémům při samotném praní,
- ke sběru použitého prádla, jsou určeny sběrné vozíky, a **sběrné pytle s barevným rozlišením**:



Expedice prádla – centrální expedice:

▪ *Prádlo směnné:*

- vychystáváno na základě došlých elektronických objednávek,
- po načtení objednávky do systému, je prádlo v požadovaném množství evidováno skrze RFID zařízení a kompletováno ve členění na konkrétní odběrné místo,
- načítané kusy prádla jsou automaticky vázány na fakturaci,
- po načtení a kompletaci veškerého prádla, dojde k uzavření objednávky a vložení dvou DL k dané dodávce. Kontejner s připraveným prádlem je opatřen ochranným krytem a je připraven k přepravě.

▪ *Prádlo osobní:*

- bez nutnosti vystavení objednávky
- vychystáváno automaticky po dodání z prádelny,
- načteno do systému a expedováno.

▪ *Prádlo nesystémové:* kompletováno dle průvodek a přiloženo k dodávce systémového prádla.

Expedice prádla – externí expedice:

- dodané kontejnery s čistým prádlem, jsou dále expedovány na konkrétní odběrná místa, kde dojde k předání a potvrzení přiložených dodacích listů,
- osobní prádlo konkrétních zaměstnanců je expedováno do skříňového systému, pokud je zákazník tímto systémem vybaven. Tento typ prádla může být také přiložen k běžné dodávce směnného prádla.

5. OSOBNÍ PRÁDLO - SYSTÉMOVÉ

Specifickou skupinou je prádlo osobní, tzn. prádlo přidělené konkrétní osobě.

Počet a druh přiděleného je stanoven vnitřním předpisem nebo směrnicí konkrétního zákazníka.

Opět platí, že poskytované prádlo koresponduje s požadavkem v zadávací dokumentaci VŘ.

Osobní prádlo je vybaveno RFID čipem a rovněž nažehlovacím ID štítkem, pro rychlé vizuální určení konkrétního držitele přiděleného prádla. ID štítek obsahuje jméno a příjmení držitele, osobní číslo, číslo sortimentu a setu, název a číslo odběrného místa a identifikaci skříňového systému.

Osobní prádlo se vrací automaticky, tzn. že není nutné vystavovat objednávku.

Návratnost osobního prádla se může zpozdit z důvodu nutnosti opravy.

Nástup zaměstnance:

- nový zaměstnanec se dostaví s příslušnými dokumenty do místa externí expedice spol. Leastex, a.s.,
- zde si odzkouší velikostní řadu oděvů, na kterou má, dle pracovního zařazení nárok,
- získané informace jsou zaslány do centrální expedice, kde je daný pracovní zaveden do systému a jsou mu přiděleny pracovní oděvy v požadovaném množství,
- po prvotním zpracování je prádlo zkompletováno a společně s předávacím protokolem zasláno do externí expedice k předání a potvrzení předávacího dokumentu,
- v případě, že daný zákazník disponuje skříňovým systémem, je danému zaměstnanci předán rovněž klíč od přiděleného boxů,
- lhůta pro vybavení je 5 pracovních dnů, není-li stanoveno jinak.

Výstup zaměstnance:

- odcházející zaměstnanec se dostaví s příslušnými dokumenty do místa externí expedice spol. Leastex, a.s.,
- zde navrátí veškeré přidělené prádlo uvedené na předávacím protokolu – **VČETNĚ POUŽITÉHO**,
- informace o odchodu je předána centrální expedici, kde dojde k blokaci navráceného prádla,
- při nenavrácení veškerého prádla, je zaměstnanec povinen uhradit zůstatkovou hodnotu nevráceného prádla. Systém úhrady je stanoven dle domluvy s konkrétním zákazníkem.

6. OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM A IDENTIFIKACE PRÁDLA

Zákazníci využívající službu komplexního servisu prádla, jsou vybaveni přístupem do elektronického systému objednávek.

Každé odběrné místo má své samostatné přihlašovací údaje. V případě požadavku na přidání osoby oprávněné k objednávání, kontaktuje prosím podpora.leastex@tsc-group.cz

Objednávkový systém nabízí:

- výběr sortimentu, vč. stanovení požadovaného objemu,
- přehled aktuálního stavu skladové zásoby,
- sledování aktuálního stavu objednávky (odesláno, v případě, na cestě)
- historii objednávek s náhledem (max. 2 měsíce zpětně).

Objednávku na další den, je nutné vystavit vždy nejpozději do 12:00. V případě, že objednávka nebude odeslána včas, je možné se obrátit na externí expedici, která se nachází v daném zdravotnickém zařízení, v pozdějších časech pak na centrální expedice (OV a ČT), v krajním případě pak na manažery jednotlivých zakázek uvedených na konci tohoto dokumentu.

Objednávkový systém může obsahovat viditelnou informaci týkající se např. provozu o svátcích.

Identifikace prádla je zajištěna RFID čipy v případě směnného prádla, u prádla osobního pak doplněna o nažehlovací ID štítek.

RFID čipy slouží výhradně ke kontrole pohybu prádla mezi prádelnou, odběrným místem a naopak – nikoli k mapování pohybu uživatelů!

Pomocí RFID čipové technologie evidujeme a vyhodnocujeme:

- datum nasazení do oběhu,
- neaktivitu prádla ve dnech,
- historii
- počet pracích cyklů
- zůstatkovou hodnotu
- konkrétního uživatele (osobní prádlo).

Získaná data slouží k optimalizaci nákupů a rovněž při vývoji materiálů.

Identifikační štítek je aplikován na pracovní oděv konkrétního uživatele a slouží k rychlé identifikaci při expedici.

7. INVENTARIZACE PRÁDLA, KONTROLY, PŘEHLEDY

INVENTARIZACE (dle smluvních podmínek):

▪ SMĚNNÉ PRÁDLO

- v pravidelných časových intervalech, min. 1x ročně,
- 30 dnů před inventarizací oznámení o provedení, vč. zaslání aktuálního stavu neaktivního prádla,
- **následuje fyzická nebo elektronická inventarizace,**
- dnem ukončení inventarizace začíná běžet 30denní lhůta pro dohledání a shození neaktivního prádla.
- následně dojde ke konečnému vyhodnocení inventarizace na základě získaných dat,
- kompletní vyhodnocení je zasláno pověřenému zástupci zákazníka.

▪ OSOBNÍ PRÁDLO

- výhradně elektronicky,
- ostatní podmínky korespondují s prádlem směnným.

KONTROLY:

- probíhají fyzicky, a to na přání zákazníka nebo z vlastní iniciativy, avšak s nutností informovat zákazníka s dostatečným předstihem,
- kontroly prádla si může zákazník provádět také sám a to pomocí RFID čtečky s aplikací, která je mu na přání zapůjčena.

PŘEHLEDY:

- Poskytovatel zasílá elektronickou formou zástupcům Objednatele dvě **přehledové sestavy veškerého neaktivního prádla** (tzn. směnného a osobního), a to ve formátu xls. nebo xlsx. Přehledové sestavy jsou členěny na jednotlivá oddělení a obsahují mimo jiné: číslo a název NS, číslo a název dodacího místa daného NS, ID a název sortimentu, číslo čipu, velikost a počet dnů od expedice konkrétního kusu prádla. U osobního prádla navíc doplněné o jméno a příjmení uživatele.

- Ve výše uvedených přehledech je uvedeno směnné prádlo s neaktivitou **delší než 90 dnů** (standardní lhůta, není-li stanoveno smluvně jinak) od data expedice. V případě osobního prádla s neaktivitou **delší než 30 a 90 dnů** (v přehledech je zvýrazněno).
- Uvedené aktualizované přehledy jsou zasílány **vždy v prvním týdnu kalendářního měsíce**.

8. REKLAMACE

- **V případě, že zákazník reklamuje nekvalitní zpracování (vadu) prádla a nechce obratem náhradu za nové.**

Externí expedientka zašle reklamované prádlo s reklamačním protokolem do prádelny, kde je provedena oprava dodacího listu podle reálné skutečnosti a do 48 hod. je předán Objednateli nový dodací list, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

- **V případě, že zákazník reklamuje vadu prádla a prádlo potřebuje nutně téhož dne.**

Externí expedientka zašle standardně reklamované prádlo k reklamaci na Centrální systémovou expedici k opravě dodacího listu a mimořádně vydá náhradní kusy prádla z příručního skladu externí expedice, vypíše sama dodací list, který potvrzený zašle k evidenci na Centrální systémovou expedici a vyžádá si doplnění příručního skladu.

- **Dodávka prádla vykazující vady – potrhané, flekaté nebo jiné vady**

V případě, že se na dodaném prádle zjistí při předání vady, externí expedientka sepíše s Objednatelem na reklamačním formuláři záznam.

Externí expedientka odešle reklamované prádlo zpět do prádelny k vyřízení reklamace. Prádlo je načteno v centrální expedici a je buď odečteno z fakturace, nebo nahrazeno kusem novým, včetně DL s uvedením poznámky „reklamace“.

Pozn. Za vadu není považováno postupné zhoršování optických vlastností materiálů (bělost, barevnost), ze kterých je pracovní prádlo zhotoveno. Důvodem je postupné opotřebení prádla způsobené běžným užíváním.

9. KONTAKTY

EXTERNÍ EXPEDICE – v rámci areálu zdravotnického zařízení, pro řešení běžných požadavků.

CENTRÁLNÍ EXPEDICE OV (do 17:00) (+420 725 215 526) – pro případ pozdního odeslání objednávky po 12:00

CENTRÁLNÍ EXPEDICE ČT (do 17:00) (+420 725 215 514) – pro případ pozdního odeslání objednávky po 12:00

PODPORA (úprava nabídky objednávkového systému, zavedení nového nákladového střediska, navedení přístupů do objednávkového systému).

Podpora.leastex@tsc-group.cz

+420 733 165 087

SPRÁVA ZAKÁZEK – kontakty pro případ **naléhavé situace**

Obchodní manažer	Kontakt	
Oskar Kovařík	oskar.kovarik@tsc-group.cz +420 724 590 703	FN Ostrava, KNTB Zlín, síť AGEL MSK (vyjma VTN), AGEL Čechy- Říčany, DOZ Praha, Nymburk; Bílovecká nemocnice, Sanatorium Klimkovice,

ROZDĚLENÍ ZAKÁZEK NA PROVOZY (viz kontakty)

PROVOZ OSTRAVA	PROVOZ ČESKÝ TĚŠÍN
FN Ostrava, KNTB Zlín, AGEL (Vítkovice, Nový Jičín, Laboratoře), SN Opava, Nemocnice FM, SZZ Krnov, NsP Havířov, RÚH Hrabyně a Chuchelná, Bílovecká nemocnice, Sanatorium Klimkovice	FN Olomouc, Nemocnice Třinec, Bohumínská nemocnice, Nemocnice Podlesí, Nemocnice Český Těšín,