

Velkommen til Elis vaskeservice – en vejledning til borgere og pårørende.

Nedenstående er en kort vejledning som vi meget håber, kan hjælpe på de mest almindelige spørgsmål og sikre at forebygge og rette evt. fejl hurtigt.

Vores kundeservice er altid klar til at svare på spørgsmål, så ring eller skriv gerne hvis du har andre tvivl eller der er noget som du ønsker at få uddybet yderligere.

Afhentning og levering

Vasketøj hentes og leveres én gang om ugen på plejecentret.

Alle tekstiler skal kunne tåle vask ved 40 grader og tørretumbling.

Vasketøjsposerne

- Hver bolig får udleveret to blå vaskeposer til låns, mens de benytter sig af ordningen.
 - Én sendes til vask på vaskeriet, én bruges til den nye uge i boligen.
- Poserne tilhører boligen og er derfor mærket med bolignummer, afdeling og navn på plejecenter.
- Poserne kan indeholde 8 kg (Ved behov for større pose skal dette aftales med plejecentrets personale).
- Poserne skal være **helt** lukkede ved afhentning.
- For at undgå farlige situationer for vaskeriets personale, bedes lommerne og **vaskeposen** kigges efter for fx, kanyler eller skarpe genstande, så det dermed kan undgås at farligt indhold som kan give stik og **snitskader** indsendes.

Vådt eller stærkt snavset tøj

- Fjern eventuelt fyld (fx bleer) og læg **tekstilerne våde** i en lukket plastikpose med knude (hvilken som helst plastpose kan benyttes).
- Læg derefter plastposen ned i den blå vasketøjspose.

Allergi og specialbehov

- Vaskeriet der vasker borgernes tøj, er Svanemærket og er alle vaskemidler parfume fri.

Smitte og hygiejne

- Ved konstateret smitte i en bolig på plejehjemmet:
 - Informer kundeservice så hurtigt så muligt.
 - Sortér tøj i smelteposer, opdel tøjet i lyst og mørkt.
 - Luk smelteposerne og læg poserne ned i vasketøjsposen.
 - **ALT** Tøjet i smitteposer vaskes ved 60 grader, da smelteposerne først opløses på 60 grader. Tøj indsendt i smelteposer skal kunne tåle denne behandling.
- Vaskeriet er certificeret efter Dansk Standards højeste hygiejne krav – **DS 2451-8**

Reklamation og erstatning

- Kontakt altid kundeservice ved reklamation.
- Send 2 billeder på dk-kastrup.plejecenter@elis.com
 - Billede 1 skal vise fejlen,
 - Billede 2 skal vise vaskemærket
- **Alle indsendte tekstiler** skal kunne vaskes ved **40 grader og tørretumbles**.
 - Der erstattes ikke for tøj hvor vaskemærket viser at tøjet ikke tåler *ovenstående behandling*.
 - Ved vask i smelteposer gælder 60 grader
- Erstatning kræver kvittering, enten for nyindkøb eller den oprindelige købskvittering, samt bolignummer, reg.nr. og kontonummer på bank.

Tilkøbsydelser (mod betaling)

- Uldvask, silke, rens, strygning, vask af dyner, puder, gardiner mm.
- Tilmelding via blanket sendes på sikkermail. Betaling foregår via betalingsservice PBS.
- Særlig orange personlig pose med navn på udleveres til borger



Kundeservice Kontakt

- **Telefon:** 23 73 90 01 (hverdage kl. 8.00–15.00)
- **Mail:** dk-kastrup.plejecenter@elis.com
- Ved personfølsomme oplysninger og tilmeldingsskema til "Tilkøb" benyttes : **dk-vaskeservice@secure.elis.com** (kræver sikkermail)