HÄMEEN
TEKSTIILIHUOLTO

OHJEITA UUDELLE ASIAKKAALLE

SISÄLLYSLUETTELO

YHTEYSTIEDOT 3
HÄMEEN TEKSTIILIHUOLTO OY 4
TEKSTIILIHUOLLON TARJOAMAT PALVELUT 4
ASIAKASPALAUTE 4
VUOKRATEKSTIILIEN TILAAMINEN 6
PUHTAAN PYYKIN TOIMITTAMINEN ASIAKKAALLE 7
LIKAPYYKIN LAJITTELU JA PAKKAAMINEN ASIAKKAALLA 7
INFEKTIOPYYKIN LAJITTELU JA PAKKAAMINEN 10
ASIAKKAAN OMAT TEKSTIILIT 12
PYYKKIPUSSIEN VÄRIKOODAUS JA LAJITTELU 14

Tervetuloa Hämeen Tekstiilihuollon asiakkaaksi! Tähän ohjeeseen on koottu yleisohjeita asiakkaitamme varten. Olettehan yhteydessä asiakaspalveluumme, mikäli tarvitsette lisätietoja.

YHTEYSTIEDOT

Asiakaspalvelu Päijät-Häme ja Uusimaa

03 874 030
asiakaspalvelu@hameen.fi

Asiakaspalvelu Kanta-Häme/ Oma Häme

044 743 8096
asiakaspalvelu.hameenlinna@hameen.fi

Tilaukset

https://www.hameen.fi/tilausjarjestelma

Kadonneet tekstiilit ja löytötavarat

https://www.hameen.fi/kadonnut-tavara

Hämeen Tekstiilihuolto Oy
Reunakatu 24
15850 Lahti
Y-tunnus: 0213162-9
www.hameen.fi

HÄMEEN TEKSTIILIHUOLTO OY

Hämeen Tekstiilihuolto Oy on Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen alueella toimiva tekstiilihuollon yritys, joka on keskittynyt omistaja-asiakkaiden sairaaloiden, terveyskeskusten sekä koti- ja asumispalveluiden yksiköiden tekstiilihuoltoon. Käsittelemme vuodessa noin 2 miljoonaa kiloa tekstiilejä viidenkymmenen ammattilaisen voimin. Tuotantolaitoksemme sijaitsee Lahdessa. Hämeen Tekstiilihuolto Oy on aloittanut toimintansa vuonna 1975. Tavoitteemme on tarjota asiakkaillemme niin kattava ja tehokas palvelu – ja tuotevalikoima, että asiakas voi keskittyä täysin ydintoimintojensa hoitamiseen.

Korkean hygieniatasomme takuuna on mikrobiologisen puhtauden laadunhallintajärjestelmä SFS-EN 14065. Korkea laatu merkitsee meille myös mm. puhtaita ja laadukkaita tekstiilejä, toimitusten luotettavuutta, hyvää tavoitettavuutta sekä asiakaspalautteen huomioon ottamista. Yrityksessämme on sertifioitu ISO 14001 ympäristöjärjestelmä.

TEKSTIILIHUOLLON TARJOAMAT PALVELUT

Palveluihimme kuuluu

- tekstiilien pesu, viimeistely, merkkaus ja kuljetus
- liina- ja potilasvaatteiden vuokraus
- työvaatteiden vuokraus
- siivoustekstiilien vuokraus
- hyllytyspalvelu

Vuokratekstiilit

Hämeen Tekstiilihuolto tarjoaa laajan valikoiman vuokratuotteita asiakkailleen. Tekstiilejä on tarjolla sekä sairaalaympäristöön että kodinomaisempaan ympäristöön. Vuokratuotteita ja palveluita kehitämme asiakkaidemme kanssa omistajien edustajista koostuvassa tekstiilitoimikunnassa.

Hämeen Tekstiilihuollon vuokratekstiilit ovat kaikkien asiakkaidemme yhteisessä käytössä ja niitä ei tule merkata asiakkaan asiakaskoodilla. Vuokratekstiilit on merkattu Hämeen Tekstiilihuollon tunnistein (mm. Hämeen Tekstiilihuolto, Päijät-Hämeen Tekstiilihuolto, hameen.fi tai phth.fi). Hämeen Tekstiilihuollon vuokratuotteet tulee huollattaa tekstiilihuollossa, sillä vuokratuotteiden puhtaus ja oikeaoppinen huolto voidaan taata vain Hämeen Tekstiilihuollossa huolletuille tuotteille.

ASIAKASPALAUTE

Hämeen Tekstiilihuollossa tavoitteenamme on toiminnan ja palvelun jatkuva kehittäminen sekä parantaminen asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Otamme mielellämme palautetta sekä kehitysideoita vastaan.

Palautetta voitte antaa:

- www.hameen.fi → Palaute tai kysymys → Palautelomake
- puhelimitse tai sähköpostilla asiakaspalveluumme

Mikäli teille toimitetuissa tekstiileissä on reklamoitavaa, ilmoitattehan siitä mahdollisimman pian asiakaspalveluumme. Jos kyseessä on vaurioitunut, likainen tai tahrainen tekstiili, palauttakaa kyseinen tekstiili pesulaan palautuspussissa. Palautuspusseja voi tilata tilausjärjestelmästä tai asiakaspalvelustamme.

VUOKRATEKSTIILIEN TILAAMINEN

Vuokratekstiilejä tulee tilata käyttöä vastaava määrä sekä tarkastaa varastot aina ennen seuraava tilausta. Ylitilaamista tulee välttää, jotta tekstiilit riittävät paremmin kaikille kiertoon. Vuokratekstiilit tilataan erikseen jokaiselle toimituskerralle. Jos ylimääräistä varastoa on kertynyt paljon, toivomme asiakkaiden palauttavan ylimääräiset tuotteet likapyykissä tekstiilihuoltoon.

Virheellisistä tilauksista pyydämme ilmoittamaan mahdollisimman pian Hämeen Tekstiilihuollon asiakaspalveluun.

Asiakaskohtaiset tilauspäivät näkyvät tilausjärjestelmästä. Olemme suljettuna viikonloppuisin ja arkipyhinä. Juhlapyhien poikkeuksellisista kuljetusjärjestelyistä tiedotetaan erikseen.

Tilauksen teko

Tilaukset tehdään nettitilausjärjestelmän kautta www.hameen.fi

- tunnukset nettitilausjärjestelmään saa asiakaspalvelustamme
- ohjevideo tilauksen tekoon: https://www.hameen.fi/tilausjarjestelma

PUHTAAN PYYKIN TOIMITTAMINEN ASIAKKAALLE

Puhdas pyykki pakataan ja toimitetaan asiakkaille sopimuksen mukaan rullakossa, laatikossa tai säkissä. Tekstiilit toimitetaan pääosin viikattuina.

Kuljetus

Asiakkaan tekstiilit kuljetetaan sopimuksen mukaan asiakkaalle. Likapyykin tulee olla valmiina kuljetusta varten pyykinvaihtopaikalla jo toimitusta edeltävänä päivänä.

Jos asiakkaan pyykin kuljetusreittiin tai aikatauluun halutaan muutoksia (esim. remontin, muuton takia) tai on tarve ylimääräiselle toimituskerralle (esim. tilaus unohtunut tehdä), pyydämme neuvottelemaan niistä hyvissä ajoin Hämeen Tekstiilihuollon asiakaspalvelun kanssa. Poikkeavasta toimituksesta veloitamme syntyneet kuljetuskustannukset.

Ilmoitattehan tekstiilihuoltoon, mikäli olette suljettuna toimituspäivänä.

Hämeen Tekstiilihuolto tiedottaa juhlapyhien yms. aikana tapahtuvista poikkeuksellisista kuljetusjärjestelyistä yhteyshenkilölle erillisellä tiedotteella.

Vieraat tekstiilit

Mikäli saatte pyykkitoimituksenne mukana vieraalla asiakaskoodilla olevia tekstiilejä, pyydämme ilmoittamaan niistä asiakaspalveluun ja palauttamaan ne seuraavan likapyykkikuorman mukana Hämeen Tekstiilihuoltoon.

Rullakot ja laatikot

Rullakot ja laatikot palautetaan Hämeen Tekstiilihuoltoon seuraavan pyykkikuorman mukana.

LIKAPYYKIN LAJITTELU JA PAKKAAMINEN ASIAKKAALLA

Likapyykin tulee olla valmiina kuljetusta varten pyykinvaihtopaikalla jo toimitusta/hakua edeltävänä päivänä.

Likapyykin pakkaaminen pyykkipussiin ja rullakkoon

- Likapyykit pakataan Hämeen Tekstiilihuollon pyykkipusseihin. Pusseja ei tule pakata liian painaviksi.
- Pyykkipussit pakataan rullakkoon.
- Infektiopyykki on pakattava erikseen.

Märkä pyykki

- Märkä pyykki laitetaan tavallisen muovipussin sisään. Muovipussissa oleva tekstiili laitetaan tavalliseen pyykkisäkkiin muun pyykin joukkoon.

Vuokrasiivoustekstiilit

- Vuokrasiivoustekstiilien käsittelyn ja kierron nopeuttamiseksi likaiset siivousliinat tulee lajitella erivärisiin pyykkipusseihin. Tasoliinat laitetaan lilaan pyykkipussiin ja lattialiinat harmaaseen pyykkipussiin.
- Märkä pyykki toimitetaan pesulaan muovipussissa, joka laitetaan pyykkisäkin sisään. Siivousliinojen kohdalla voi käyttää esimerkiksi kostutuspussi. Pussia ei solmita vaan pussinsuu käännetään pussin alle.
- Pyykin mukaan ei saa laittaa irtoroskia tai esineitä. Siivousliina tulee kevyesti ravistaa ennen pyykkiin laittoa. Teräviä roskia, ”rakennussiivousta” ei vuokrasiivousliinoilla saa tehdä.

Uloste- ja oksennuspyykki

- Ulosteet ja oksennus on poistettava / huuhdeltava ennen pyykin lähettämistä tekstiilihuoltoon. Tämän jälkeen märkä pyykki laitetaan tavallisen muovipussin sisään. Muovipussissa oleva tekstiili laitetaan tavalliseen pyykkisäkkiin muun pyykin joukkoon.

Infektiopyykki eli tartuntavaarallinen pyykki

- Käsittelijöiden työturvallisuuden vuoksi infektiopyykki on pakattava huolellisesti erillisten ohjeiden mukaan.
- Syöpäläispyykki (täit, luteet, kihomadot, torakat, syyhy) pakataan aina infektiopyykkinä.
- Muun infektiopyykin määrittelevät organisaationne hygieniahoitajat tai infektiolääkärit.

Solunsalpaajahoitoa antavien osastojen pyykki

- Solunsalpaajahoidoissa käytetyt tekstiilit pakataan kuten infektiopyykki. Infektiopyykkiin pakataan kaikki sellaiset tekstiilit, joissa on roiskeita solunsalpaaja-aineista ja/tai solunsalpaajahoitoa saaneen potilaan eritteitä.

Sytostaatteja (solunsalpaajat) valmistavien osastojen pyykki

- Sytostaattilla tahriutunutta vaatetta ei saa toimittaa pesulaan. Tahriutunut vaate toimitetaan asianmukaisiin lääke- tai vaarallisiin jätteisiin. Jos kyseessä on vuokratekstiili, käyttäjän velvollisuus on ilmoittaa ongelmajätteisiin toimitetun tuotteen tiedot Hämeen Tekstiilihuoltoon. Tekstiilihuolto veloittaa ko. vaatteet sovitun korvauskäytännön mukaisesti.

Verhot

- Verhojen tulee olla laitospesuun ja -viimeistelyyn soveltuvia.
- Asiakkaan tulee aukoa mahdolliset rypytysnauhat ja huolehtia verhoista kaikki tarvikkeet pois ennen pesuun lähettämistä.
- Hämeen Tekstiilihuolto Oy veloittaa käsittelylisän verhoista, jotka vaativat normaalista pesusta ja viimeistelystä poikkeavaa käsittelyä.

Vieraat esineet pyykin joukossa

- Pesuun lähetettävien vaatteiden taskut on tyhjennettävä sekä vaatteista on poistettava nimineulat, pinssit yms.
- Vierasesineet voivat pesuun joutuessaan aiheuttaa konerikkoja ja koko pesuerän tekstiilien vioittumisen. Vierasesineet aiheuttavat myös työturvallisuusriskin pyykkiä käsitteleville henkilöille.

Pyykkipussin sulkeminen

- Pyykkipussi suljetaan sulkijanarulla kiristämällä muovista lukkoa tai laittamalla naru yksinkertaiseen vetosolmuun.
- Oikein suljettu pyykkipussi on helposti avattavissa ja nopeuttaa osaltaan pyykin käsittelyä.

INFEKTIOPYYKIN LAJITTELU JA PAKKAAMINEN

Infektiopyykki pakataan pesussa aukeaviin muovisiin infektiopusseihin, jonka jälkeen muovipussit pakataan keltaisiin kankaisiin infektiopyykkipusseihin. Infektiopyykkinä pakatut tekstiilit laitetaan pesulassa pesukoneeseen muovisessa infektiopussissa ja pestään 40 °C:ssa. Muovista infektiopussia ei avata ennen pesua, vaan se aukeaa pesussa itsestään. Tekstiilejä ei lajitella ennen pesua. Tästä syystä erittäin herkät tekstiilit saattavat ko. käsittelyssä vaurioitua.

- Sekä kankaiset että muoviset pussit tilataan Hämeen Tekstiilihuollosta. Muovipusseja on saatavilla kahta kokoa. Punainen on normaalikoko ja keltainen tarkoitettu peitoille ja tyynyille.
- Pusseja ei saa pakata täyteen. Liian täyteen pakattu muovipussi saattaa hajota kuljetuksen ja muun käsittelyn aikana aiheuttaen vaaratilanteen pusseja käsitteleville henkilöille.
- Märät tekstiilit kiedotaan kuivien tekstiilien sisään.

T010906 Pyykkipussi keltainen (kangas)
T010901 Pyykkipussi muovi punainen
T010902 Pyykkipussi muovi keltainen

Muovipussi suljetaan pussin mukana tulevalla nauhalla.

Suljettu muovipussi laitetaan keltaisen kangaspyykkipussin sisään.

Keltainen pyykkipussi suljetaan vetosolmulla.

Kuljetusrullakon täyttö

Pyykkisäkit laitetaan makuulle rullakon pohjalle kaksi säkkiä rinnakkain. Painavimmat säkit pakataan alimmaiseksi. Yhteen rullakkoon mahtuu n.8-10 säkkiä.

ASIAKKAAN OMAT TEKSTIILIT

Vuokratekstiilivalikoimamme on laaja ja kehitämme sitä yhdessä asiakkaidemme kanssa. Jos kuitenkin hankitte omia tekstiilejä, tulee niiden olla laitospesuun ja -viimeistelyyn soveltuvia. Tarvittaessa opastamme laitoskäyttöön soveltuvien tekstiilien valinnassa. Suosittelemme koepesua meillä ennen lopullista hankintapäätöstä.

Mikäli huollatatte meillä omia tekstiilejänne, tulee ne merkkauttaa Hämeen Tekstiilihuollossa asiakaskoodilla ennen ensimmäistä pesua (poikkeuksena asumispalvelujen huonekohtaisissa verkkopusseissa toimitettavat tekstiilit). Itse tehdyt merkkaukset eivät kestä teollista pesu- ja viimeistelyprosessia.

Asiakkaan omassa tekstiilissä tulee lukea:
- Tekstiilihuollon ilmoittama asiakaskoodi
- Osasto (jos on)
- Henkilön nimi (jos tekstiili on henkilökohtainen)

Myös tekstiileissä, joiden ei olisi tarkoitus tulla tekstiilihuoltoon esim. asiakas tai omainen pesee itse, olisi hyvä olla myös asiakaskoodi, jos tekstiili päätyisikin vahingossa pesulaan.

Hämeen Tekstiilihuollon merkkauspalvelu

- Merkattavat tekstiilit lähetetään merkkaukseen pesulan palautuspussissa, joita on tilattavissa pesulasta veloituksetta.
- Pakkaa merkattavat tekstiilit puhtaana palautuspussiin ja täytä kaikki tarvittavat tiedot merkkausta varten. Yhdessä palautuspussissa tulee lähettää vain yhden asiakkaan / osaston tekstiilejä.
- Merkkauksiin liittyvissä kysymyksissä otattehan yhteyttä asiakaspalveluun.

Asiakkaan omien tekstiilien soveltuvuus laitospesuun

Hämeen Tekstiilihuoltoon pesuun lähetettävien tekstiilien on sovelluttava koneelliseen laitosvesipesuun ja viimeistelyprosessiin. Hämeen Tekstiilihuolto ei vastaa laitoshuoltoon soveltumattomien tekstiilien vaurioitumisesta.

Jos tekstiilin hoito-ohjeessa on jokin alla olevista hoito-ohjemerkeistä, tuote ei sovellu laitospesuun / -viimeistelyprosessiin.

Tekstiilejä (erityisesti mattoja, villa-, neule- ja sisustustekstiilejä), joiden laitospesun kestävyyttä ei voida tarkastaa, ei tule toimittaa pesuun Hämeen Tekstiilihuoltoon.

Kemiallisen pesun vaativat tuotteet tulee toimittaa kemialliseen pesulaan.

PYYKKIPUSSIEN VÄRIKOODAUS JA LAJITTELU

PYYKKIPUSSIN VÄRI	LAJITELTAVA TEKSTIILI
SININEN	LIINA- JA POTILASTEKSTIILIT, ASIAKKAAN OMAT TEKSTIILIT, MIKROKUITUPEITOT, HOITOHUOVAT
HARMAA	MIKROKUITUSIIVOUSLIINA LATTIA
LILA	MIKROKUITUSIIVOUSLIINA TASO
VIHREÄ	MIKROKUITUTYÖASU
VALKOINEN	TYÖASUT (ei mikrokuitu)
KELTAINEN	INFEKTIOPYYKKI
MUOVI PUNAINEN	INFEKTIOPYYKKI
MUOVI KELTAINEN	INFEKTIOPYYKKI
PALAUTUSPUSSI	MERKKATTAVAT, KORJATTAVAT YM. PALAUTUSTEKSTIILIT

Huomio! Asiakaskohtaisesti voi olla sovittuna poikkeavia käytäntöjä pyykkipussien käytöstä.