



Nedan har TvNo noterat de synpunkter våra kunder vid olika kundmätningar framfört som anmärkningar. En synpunkt är att kunden saknar återkoppling och anser att kundundersökningarna inte ger förväntad effekt.

TvNo vill därför försöka att besvara och kommentera 5 återkommande synpunkter/anmärkningar.

Generell information:

TvNo hanterar c:a 50 000 artiklar varje dag och c:a 10 000 order varje månad. En halv procent resulterar i en reklamation. Vi åtgärdar reklamationen enligt kvalitetssäkrade rutiner.

Vad kan du göra om du är missnöjd: Kontakta TvNo kundtjänst. Kontaktuppgifter: E-post adress: kundtjanst@tvno.se Telefon: 011- 28 05 10

Ärendet registreras som en reklamation. Ha följesedelnummer, leveransdatum samt kundnummer i beredskap.

1 TvNo levererar cirkulationstextilier som inte uppfyller vårdens kvalitetskrav

Det snabbaste sättet är att lägga den bristfälliga textilen i smutstvättsäcken och textilen kommer att tvättas och granskas på nytt.

Tunnslitna textilier

Det finns godkända variationer som innebär att alla textilier inte är helt identiska. Ett tvättat plagg som levereras ut från TvNo kan vara helt nytt d.v.s. endast tvättat en gång eller också kan det vara sista gången innan det kasseras ut och ersätts med ett nytt plagg. Vissa textilier har en livslängd på kanske 200-300 tvättar och omsättningshastigheten i genomsnitt c:a 8 ggr/år.

TvNo avgör när en textil ska kasseras och ersättas med en ny. Det händer att vi missar att ta bort ett dåligt plagg. Du kan hjälpa oss genom att returnera det omgående i smutstvätten.

- **Trasiga textilier, fläckiga plagg, plagg som saknar knappar**

Det händer att TvNo missar att reparera ett trasigt plagg, att upptäcka en fläck eller att sy fast en saknad knapp. Den dagliga avsyningen måste gå snabbt och alla textilier avsynas inte på båda sidor. En 100 % avsyning skulle vara betydligt dyrare för landstingen. Vi har dock som målsättning att höja kompetensen vid bedömning för att hitta flera bristfälliga plagg under tvättprocessen. TvNo mäter löpande t.ex. hur många dåliga bäddtextilier som levereras till den största kunden, en bäddcentral, och andelen är endast 1 %.

- **Skrynkliga kläder**

Cirkulationskläder ska vara släta och snygga när de levereras från TvNo.

Blandmaterial bomull/polyester, som är standardmaterial i alla sjukvårdskläder (SiS), ger betydligt bättre släthet än bomull enbart.

Vid kvalitetskontroll av nyinköpta textilier kontrolleras även släthet.

Skrynkliga kläder vid tvätt ska hanteras som en avvikelse på TvNo och ska därmed inte gå ut till kund. Packning, transporter, interna transporter och lagring hos kunden kan givetvis påverka plaggen så att de inte är acceptabla vid användning.

- **Cirkulationstextilier där måtten inte är helt identiska**

Alla nya textilier som levereras till TvNo kvalitetskontrolleras enligt rutiner. Ett provuttag görs och textilierna tvättas 5 eller 6 gånger och resultatet jämförs med godkända riktvärden (SiS). Det finns skillnader i mått på t.ex samma plaggslag och storlek beroende på en sömmerskas sömsmån och vävens krympningsegenskaper vid tvätt. Godkända toleranser finns dokumenterade.

2 TvNo levererar inte det antal textilier cirkulationstextilier som kunden beställt

TvNo har ingen restorderhantering. Tvätt som inte har levererats måste beställas på nytt till nästkommande leveransdag. Detta är praxis inom tvätteriindustrin. TvNo har i de flesta fall möjlighet att leverera akutleveranser inom hela Östergötland till nästkommande vardag. Om behovet uppstått på grund av att TvNo inte kunnat leverera beställda textilier i rätt mängd står vi för fraktkostnaden. Om kunden själv glömt beställa eller behovet uppkommit akut står kunden för fraktkostnaden.

- **Antalet levererade plagg är mindre än vad kunden beställt**

TvNo har som målsättning att varje månad leverera i genomsnitt 98 % av samtliga cirkulationsartiklar till samtliga kunder. För hela året 2013 levererade vi 97,4 % vilket var lite sämre än år 2012 då vi levererade 98,7%.

Under de senaste åren har efterfrågan på personalkläder ökat stadigt vilket är glädjande . Ökningen gäller i hela Sverige och anledningen är bl.a. Socialstyrelsens nya striktare riktlinjer för byte av arbetskläder men även det arbete hygienavdelningarna gör för att kontrollera att klädreglerna följs. Den ökade efterfrågan har också inneburit längre leveranstider vid nyinköp vilket inneburit sämre leveranser från TvNo.

Vad kan ni göra? Ni kan hjälpa oss genom att inte överlagra textilier utan endast beställa den mängd som verkligen går åt mellan två leveransdagar. Ni ska även se till att regelbundet informera er VNS personal om ändrade behov av textilier så att de kan beställa rätt mängd till er.



Tänk särskilt på detta inför stundande påskhelg! Försök att beställa utan garderingar! Det hjälper oss att få textilierna att räcka till åt alla kunder.

- **Nya textilier som är under införande**

När landstinget tillsammans med TvNo bestämmer att nya textilier ska införas är det svårt att beräkna exakt hur många plagg i respektive storlek som kommer att gå åt. Vi inför nya kläder successivt och kompletterar allt eftersom med nya inköp. Hjälp oss då genom att inte överlagra nyinkomna textilier!

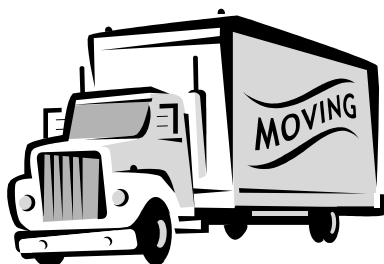


Ett exempel är den nya personalklänningen, som har blivit mycket populär, där har TvNo varit tvungna att komplettera inköp fyra gånger under det första året utöver den från början beräknade åtgången. Nya leveranser är på gång in till TvNo under våren 2014 för att klara leveranserna om vi får en varm och skön sommar.

- **Kläder i rätt storlek saknas i lagerhyllorna!**

Återkommande i Tempen anger kunder att det saknas kläder i vissa storlekar. "Ibland är hyllorna tomma". Vissa kunder anger att de inte själva sköter beställningarna utan att de köper tjänster via VNS. Det är viktigt att ha en bra kommunikation med VNS personalen. Se även svar ovan.

TvNo har i de flesta fall möjlighet att leverera akutleveranser inom hela Östergötland till nästkommande vardag mot fraktkostnad.



3 Lång omloppstid kundmärkta textilier

- Oftast bottnar det i att kunden köpt in för få textilier till egen enhet. Omloppstiden för kundmärkta textilier är lång, ca 2-3 veckor. LiÖ arbetar nu tillsammans med TvNo mot Standardisering av personalkläder och kundmärkta textilier ska ersättas med ett bra cirkulations Sortiment. Avvecklingen för berörda kunder pågår och ska vara avslutad under 2015.

De kunder som blivit undantagna från avveckling (Ftv, LAH, psykiatri) bör gå igenom sina lager och investera i nya textilier där så behövs. Vid återkommande problem kan ni ta hjälp av TvNo kundtjänst som kan hjälpa er att hitta "flaskhalsar" som försenar hela tvättkedjan.

- Saker som påverkar hur lång tid det tar att få tillbaka ett kundmärkt plagg listas nedan. Kunden kan själv påverka genom att gå igenom de punkter som man själv kan styra över:

- Hur ofta byts tvättsäcken där de smutsiga kundmärkta textilierna slängs?
- Hur ofta hämtas smutstvättsäcken och skickas ned till lastkajen?
- Vilken dag hämtar TvNo's bil smutstvätt vid lastkajen?
- Vilken dag körs den rena tvätten upp till enheten?

TvNo behöver oftast 5 arbetsdagar för tvätt internt. Normalt tar det en vecka från det att TvNo hämtar på lastkajen hos en kund till dess tvätten återlevereras till lastkajen.

Omtvätt, vid fläckar, och lagning förlänger tiden till återleverans.

4 Att kvalitén på de kundmärkta textilierna inte är tillräckligt bra

- Ansvar för att byta ut dåliga kundmärkta kläder ligger helt på enheten. TvNo lagar trasiga kläder men när kläderna är så pass dåliga att det inte är försvarbart att laga längre föreslår TvNo att kläderna ska kasseras genom att sätta på en etikett "Föreslås till kassation". Det är kunderna som äger kläderna och avgör om de ska användas eller ej.

5 Släthet efter tvätt dålig, kundmärkta textilier

- Vissa kunder har valt att köpa in egna textilier från TvNo eller ibland även från andra leverantörer. Vissa material där andelen bomull är hög blir inte alltid släta och snygga efter tvätt med enbart torktumling, ångtunnel och vikning. Det kan då krävas att kläder måste pressas för att bli snygga. Kostnaden blir då betydligt högre. Kontakta TvNo kundtjänst om ni vill gå över till pressade plagg förutsatt att ni är undantagna från Standardisering i LiÖ.

För mera information om tvätt logga in på

www.tvno.se

Ange ert kundnummer och lösenord.

Om du inte har tillgång till ert kundnummer och lösenord kan du ändå läsa viss "dold information genom att ange "kalle" som kundnummer och "123" som lösenord. Obs! du kan inte göra en verklig tvättbeställning eller köpa textilier med hjälp av detta kundnummer.

eller läs på lisa

<http://lisa.lio.se/startside/Verksamheter/FM-Centrum/FM-portalen/Tvatt1/>