



**Léčebna tuberkulózy a respiračních nemocí Janov**

**U Léčebny 500, 338 43 Mirošov**

**(dále jen „Léčebna“)**

# Směrnice

*Název:*

**Provozní řád a  
obchodní podmínky prádelny**

*Spisová značka:*

*Verze č.:*

*Platnost od:*

*Účinnost od:*

**Vyhotovil:**

**Václav Lisý**

**Jaroslava Kolářová**

**Schválil:**

**MUDr. Roman Mudra**

**ředitel léčebny**

**Rozsah působnosti:**

**Zaměstnanci Léčebny a osoby využívající služeb prádelny.**

# Obsah

1. Úvod
2. Technologické možnosti prádelny
3. Prací prostředky
4. Manipulace s prádlem na pracovištích léčebny
5. Svoz prádla a prázdných přepravek
6. Místa svozů a časový rozvrh
7. Čisté prádlo
8. Manipulace s prádlem z interních provozů v prádelně
9. Průběžná a následná kontrola, hlášení o výkonech
10. Obchodní podmínky pro zákazníky prádelny

Přílohy:

Potvrzení o zakázce (PZ)

Žádanka o vyprání

Měsíční seznam zakázek (MSZ)

## 1. Úvod

Tato směrnice slouží pro určení pravidel pro prádelní provoz, zejména pro manipulaci s prádlem na jednotlivých pracovištích, při příjmu prádla jak z interních provozů (pracovišť) Léčebny, tak od zákazníků, kteří jsou pacienti Léčebny i od zákazníků mimo Léčebnu, nakládání s prádlem v prádelně a vydávání prádla. Zároveň je touto směrnicí řešen převoz prádla z jednotlivých oddělení jak špinavého do prádelny, tak čistého zpět a následně pak manipulace s prádlem přímo v prádelně. Zákazníky prádelny jsou všechny osoby, kterým nevzniká právo na bezplatné služby prádelny, zejména podnikatelé a jiné právnické a fyzické osoby včetně pacientů léčebny na zdravotních i sociálních lůžkách. Zaměstnanci manuálních profesních zařazení v provozním oddělení léčebny a zdravotnický personál mají nárok na bezplatné vyprání a běžnou údržbu pracovních oděvů.

Součástí této směrnice jsou i obchodní podmínky určené pro zákazníky. Tato směrnice je v rozsahu ustanovení, které upravují obchodní podmínky, závazná i pro zákazníky. Pokud má zákazník uzavřeno s Léčebnou písemnou smlouvu, a tato smlouva upravuje konkrétní vztah, má tato úprava ve smlouvě přednost před obchodními podmínkami prádelny. Smlouvou se pro účely této směrnice rozumí listina, která je smlouvou přímo nazvána, uzavřená mezi Léčebnou a zákazníkem, která obsahuje konkrétní ustanovení o platebních dodacích, dopravních a jiných podmínkách a stvrzená podpisem obou smluvních stran. Tato směrnice musí být po celou dobu své účinnosti vystavena na místě přístupném zákazníkům v prádelně, k dispozici v prádelně v kopii a vyvěšena na webové stránce léčebny.

## 2. Technologické možnosti prádelny, zašívání prádla

### 2.1. Prokládací pračka

Před samotným pracím cyklem se prádlo máchá, následuje předpírka na 40<sup>0</sup>C. Voda se vypustí. pokračuje se samostatným praním na teplotu 95<sup>0</sup>C se 4 mácháními s odstředováním, po ukončení pracího cyklu se pračka desinfikuje.

### 2.2. Pračka 16 kg a 10 kg

Pračky se musí naplnit na maximální možné množství, následuje praní dle nastavených programů podle druhu a stupně znečištění prádla.

### 2.3. Ostatní zařízení

- Sušky – slouží k předsušení prádla
- Žehlící lis – na lisu probíhá žehlení prádla
- Mandl – na mandlu probíhá mandlování velkých kusů prádla, jako jsou prostěradla, kapny, ručníky apod.
- Rukávník
- Žehličky – jedná se o ruční do žehlení prádla

### 2.4. Zašívání prádla

Prádlo se zašívá dle potřeby a možností švadlírny. Prádlo se do švadlírny dostává při činnostech, kdy se s prádlem manipuluje a je zjevné, že prádlo je třeba zašít, přišít knoflík nebo jinak opravit.

### 3. Prací prostředky

Pro praní prádla se používají tekuté prací prostředky přesně dávkované podle stanoveného programu. Tento program je nastaven na druh prádla a jeho znečištění. Bezpečnostní listy používaných jednotlivých pracích prostředků jsou uloženy ve vytištěné podobě u vedoucí prádelny.

Seznam pracích prostředků :

- CLAX 100 OB 2AL1 tenzidová prací přísada
- CLAX Build 1BL2 BL alkalická a sekvestrační prací přísada
- CLAX Kombi citric 6EL2 BL neutralizační prostředek alkálií s aviváží
- CLAX Personril 4KL1 BL bělicí prostředek pro nižší-střední teploty
- CLAX Sonril 4EL1 BL bělicí prostředek pro vysoké teploty
- CLAX Neutrapur 6GL1 prací prostředek
- CLAX Spirit 2DL3 BL prací prostředek

### 4. Manipulace s prádlem na pracovištích léčebny

#### 4.1. Manipulace s prádlem na oddělení lůžkové péče – prádlo ústavní, osobní patientské a zaměstnanecké

4.1.1. Ústavní prádlo (ve vlastnictví Léčebny) svážené z příslušných oddělení musí být řádně a viditelně označeno tak, aby bylo zcela nezvratně poznat, na které oddělení patří.

4.1.2. V případě patientského prádla osobního (ve vlastnictví pacienta), musí být toto prádlo přesně označeno a zvláště zabaleno do přepravního obalu a vystavena na něj Žádanka o vyprání. Součástí Žadanky o vyprání musí být v příloze i Seznam prádla s uvedením počtu ks a druhu prádla, aby nedošlo k záměně. Pacient musí být předem zdravotnickým personálem seznámen s cenou požadované služby prádelny a termínem vyprání. Žádanka o vyprání se ukládá k balíčku prádla tak, aby nedošlo ke ztrátě.

4.1.3. Prádlo se třídí v místě původu. Před vložením do přepravních obalů se prádlo na oddělení neroztřepává a odkládá se do pytlů podle druhu prádla a zbarvení. Silně zašpiněné prádlo se ukládá do samostatných pytlů a řádně se označí nápisem „**Silně kontaminováno**“. Prádlo, které představuje riziko ohrožení zdraví osob či přenosu parazitů, se ukládá do samostatných rozpustných pytlů. Prádlo nesmí obsahovat cizí předměty. Po naplnění pytle se tento řádně uzavře (musí být zabráněno vysypání obsahu pytle) a následně se přepraví na určené místo svozu. Tříděním prádla v místě původu je rozuměno, aby např. prostěradla byla samostatně v pytlí, kapny samostatně, polštáře samostatně, patientské osobní samostatně, apod. Pytle se plní tak, aby s nimi byla možná bezpečná a hygienická manipulace. Jeden pytel nesmí být těžší než 15 kg (limit pro časté přenášení břemen pro ženy).

4.1.4. Prádlo, které představuje riziko ohrožení zdraví osob, (např. rizika přenosu infekce či jiných onemocnění, přenos parazitů), se ukládá do zvláště k tomu určených pytlů na jednorázové použití (rozpustné pytle). Opět platí, že prádlo musí být řádně v obalu uzavřeno.

4.1.5. V provozu prádelny je povinností zaměstnanců používat přidělené ochranné pomůcky, dodržovat příslušné hygienické a bezpečnostní normy.

4.1.6. Je povinností zaměstnanců mít pracovní oděvy řádně označené tak, aby bylo zcela nezvratné, komu prádlo patří a obsah kapes vyprázdnit.

4.1.7. Každý zaměstnanec zasílá pracovní oděvy do prádelny v intervalech určených jeho vedoucím příslušného oddělení, který i organizuje v určených časových intervalech odvozy pracovních oděvů do prádelny.

#### 4.2. **Žádanka o vyprání – osobní patientské prádlo**

4.2.1. Vedoucí oddělení nebo jím určení zaměstnanci musí před svozem prádla vyhotovit dva stejnopisy Žádanky o vyprání v případech prádla osobního patientského. Závazný formulář Žádanky o vyprání je uveden v příloze a minimálně obsahuje:

- a) jméno a příjmení pacienta a název oddělení kde leží,
- b) seznam prádla s uvedením druhu a počtu ks prádla,
- c) datum vypsání Žádanky,
- d) jméno a podpis zaměstnance který žádanku vyplnil, takže bude určená jedna osoba na oddělení nebo všichni, opět bych toto vynechal
- e) hmotnost prádla (doplní zaměstnanec prádelny).

Kdysi se vypisovali žádanky o vyprání, odcházeli do prádelny pouze v jednom provedení a prostě ten, kdo je vypsál je podepsal. V prádelně se pak pouze dopsali kila a tuším, že se žádanka vrátila zpět s vypraným prádlem. Bohužel žádanky však došli a tak se psalo na různé papíry.

Oba stejnopisy Žádanky zaměstnanec oddělení pevně připojí k balíčku prádla pacienta.

Při příjmu osobního patientského prádla do prádelny, zaměstnanec prádelny do obou stejnopisů Žádanky (přes kopírovací papír) doplní hmotnost prádla a své jméno a příjmení. Poté stejnopisy Žádanky předá vedoucí prádelny, která je do doby zhotovení zakázky založí do k tomu pouze určenému šanonu.

Před expedicí patientského osobního čistého prádla se jeden stejnopis Žádanky pevně připojí k přepravnímu obalu čistého prádla určeného pacientovi. Tento stejnopis je určený lůžkovému oddělení a slouží jako podklad pro uhrazení ceny za služby prádelny od pacienta. Jeden stejnopis zůstává v prádelně v příslušném šanonu.

## 5. Svoz prádla a prázdných přepravek

5.1. Vedoucí oddělení, z jejichž oddělení pochází prádlo, odvoz prádla je dán přesně ve které dny se prádlo sváží organizují na svém oddělení sběr prádla, manipulaci s prádlem a rozdělení do přepravních obalů. Dbají o to, aby při manipulaci s prádlem až do okamžiku naložení do přepravního prostoru motorového vozidla, byly dodržovány zásady hygienické manipulace, zabráněno záměně nebo ztrátě prádla a zabráněno přenosu onemocnění a parazitů. Kontrolují řádné uzavření a označení přepravních obalů oddělením odkud prádlo pochází a také označením „Kontaminované prádlo“. V případě, kdy bude v prádelně zjištěno nedostatečné označení přepravních obalů, musí okamžitě zajistit nápravu v prostorách prádelny, nebo tam kde se prádlo právě nachází.

5.2. Prádlo z jednotlivých oddělení zabezpečené v přepravních obalech dopraví určení zaměstnanci oddělení na místa svozu, kde řidič zajistí naložení na valník a odveze do prádelny. Je povinností řidiče, aby v případě, kdy zjistí špatně zabezpečené pytle, upozornil vedoucího oddělení na tuto skutečnost; ten je povinen zajistit nápravu. Řidič provede naložení do transportního prostoru vozidla.

5.3. Prázdné přepravky pro čisté prádlo se z jednotlivých oddělení svezou na místa svozu, aby je mohl řidič včas přepravit do prádelny.

## 6. Místa svozů a časový rozvrh

Pracoviště	Druh prádla	Místo svozu	Den odvozu	Hodina svozu
Komplement, RTG, RHC, I.patro až IV.patro	Pracovní oděvy, pracovní pomůcky	Hala u výtahů	PO - PÁ	7.30
I.patro až IV.patro	Pacientské	Hala u výtahů	PO - PÁ	7.30
I.patro až IV.patro	Prázdné bedny na čisté prádlo	Hala u výtahů	PO - PÁ	7.00
3xDeWolf	Úklidové pomůcky	Hala u výtahů	PO - PÁ	7.30
Údržba, kotelna	Pracovní oděvy, pracovní pomůcky	Před vchodem údržby	PO	7.30
Kuchyně	Pracovní oděvy, pracovní pomůcky	Rampa skladu	PO - PÁ	7.30

## 7. Odvoz čistého prádla

7.1. Doprava čistého prádla z prádelny zpět na oddělení je zajišťována vozidlem Renault Trafic. Řidič v danou hodinu, případně po domluvě s prádelnou, naloží čisté prádlo uložené v přepravních bednách v prádelně a odveze jej na místo svozu, kde je vyloží, a vyveze na oddělení, kde je předá na sesterně

7.2. Vedoucí prádelny zabezpečí řádné označení původu prádla na přepravních obalech tak, aby čisté prádlo mohlo být doručeno na oddělení (pracoviště), odkud pochází. Prádlo osobní pacientské označí, eventuelně zabalí zvlášť tak, aby bylo přesně určitelné, komu je čisté prádlo určeno. Před expedicí čistého prádla kontroluje, zda je prádlo vraceno v témže množství a druhu, v jakém bylo přijato do prádelny. U pacientského prádla osobního kontroluje, zda množství v ks a druh prádla souhlasí s Žádankou vystavenou příslušným oddělením (pracovištěm). Do obou stejnopisů Žádanky určený zaměstnanec prádelny vždy doplní (přes kopírovací papír) hmotnost prádla, své jméno a příjmení.

7.3. Řidič na místě svozu složí přepravky a další obaly s prádlem a převezve je výtahem na jednotlivá oddělení, kde si je pak převezmou přítomní zaměstnanci a odvezou si je na svá pracoviště. Toto bych vynechal, je to popsáno v 5.1.

7.4. Na odděleních je čisté prádlo ihned překontrolováno co do úplnosti množství a kvality vyprání a uloženo ve skladu prádla, odkud je pak podle potřeby vydáváno k běžnému použití.

7.5. Osobní patientské prádlo je předáno pacientovi po uhrazení ceny za služby prádelny dle Ceníku léčebny (viz část 10. Obchodní podmínky Léčebny).

## **8. Manipulace s prádlem z interních provozů v prádelně**

### **8.1. Ústavní prádlo**

8.1.1. Patientské prádlo je do prádelny přivezeno řidičem a vyloženo do prostoru špinavého prádla v zadní části prádelny tzv. špinavá strana.

8.1.2. Patientské prádlo se vloží do prokládací pračky, kde proběhne prací cyklus nastavený tak, aby byly splněny veškeré hygienické požadavky

8.1.3. Po vyprání patientského prádla se na druhé straně pračky tzv. čistá strana, prádlo vyjme do vozíků, ve kterých se prádlo převezve do mandlovny. Zde se prádlo roztřídí podle druhu. Po roztřídění se prádlo vloží do sušek, kde se horkým vzduchem předsuší. Opět se prádlo roztřídí podle toho, zda jde na lis nebo mandl.

8.1.4. Po provedení nezbytných dokončovacích prací (mandlování, lisování, žehlení a zašití), se prádlo roztřídí podle označení jednotlivých oddělení (pracovišť), naskládá do přepravních beden k tomu určených a odveze zpět z prádelny do provozů Léčebny

8.1.5. Zaměstnanci prádelny provádějící manipulaci s prádlem v prostoru špinavého prádla jsou povinni používat předepsané ochranné pomůcky. Vedoucí prádelny zodpovídá za bezpečnost práce, hygienu provozu a kontrolu používání bezpečnostních pomůcek.

### **8.2. Zaměstnanecké prádlo**

8.2.1. Před započítí praní se prádlo kontroluje, zda neobsahuje předměty. Prádlo zaměstnanecké se pere v samostatných pračkách.

8.2.2. Se zaměstnaneckým prádlem se po vyprání manipuluje stejným způsobem jako s prádlem patientským osobním.

8.2.3. Po provedení nezbytných dokončovacích prací (mandlování, lisování, žehlení a zašití), se prádlo roztřídí podle vypsanych žádanek, naskládá do přepravních beden k tomu určených a odveze zpět z prádelny do léčebny.

#### 8.4. Pacientské osobní prádlo

Osobní prádlo pacientské se pere stejně jako zaměstnanecké prádlo, pokud není označeno jako infekční.

#### 8.5. Kontaminované a infekční prádlo

Kontaminované a infekční prádlo dovezené z jednotlivých oddělení (prádlo se zvýšeným rizikem přenosu nemocí a parazitů) se do prádelny vozí v jednorázových jasně a zřetelně označených pytlích. Zaměstnanci prádelny tyto pytle nerozbalují, a rovnou je vkládají do prokládací pračky, kde prádlo projde speciálním pracím procesem. Dále se pak s vypraným prádlem postupuje stejným způsobem, jako s prádlem ostatním. Zaměstnanci Léčebny jsou povinni postupovat s odbornou péčí tak, aby riziko přenosů nemocí a parazitů bylo eliminováno a byly dodržovány hygienické normy.

#### 8.6. Postup při příjmu prádla z interních provozů léčebny

Řidič nahlásí příjezd vedoucí prádelny a vyloží špinavé prádlo v transportních obalech na určené místo. Zaměstnanec prádelny převezme prádlo od řidiče, a dle původu a stupně znečištění prádla postupuje dále. Pokud přejímající zaměstnanec zjistí, že přepravní obaly se špinavým prádlem nejsou řádně označeny oddělením (eventuálně pracovištěm) odkud prádlo pochází, nebo výstrahou o nebezpečnosti prádla, je oprávněn příjem odmítnout, a předat věc své nadřízené k vyšetření.

V průběhu rozřizování a zpracovávání prádla pacientského v prádelně, zajistí vedoucí prádelny zkontrolování správnosti údajů o množství a druhu prádla uvedeného v Žádance. Při příjmu osobního pacientského prádla do prádelny, zaměstnanec prádelny do obou stejnopisů Žádanky (přes kopírovací papír) doplní hmotnost prádla. Poté stejnopisy Žádanky předá vedoucí prádelny, která je do doby zhotovení zakázky založí do k tomu pouze určenému šanonu.

### 9. Průběžná a následná kontrola, hlášení o výkonech

9.1. Vedoucí ekonomického oddělení nebo jím určený zaměstnanec po uplynutí kalendářního měsíce a po předání Měsíčního seznamu zakázek od vedoucí prádelny, kontroluje úplnost MSZ a jejich obsahovou shodu s vystavenými fakturami, a souladnost finančních operací s právními předpisy. V případě naplnění podmínek pro změny cen za služby prádelny, provádí novou kalkulaci pro stanovení ceny a to nejméně však jednou ročně.

9.2. Vedoucí zdravotnických oddělení zajišťují školení svých podřízených ohledně dodržování bezpečnosti práce a dodržování hygienických norem při manipulaci s prádlem a kontrolují minimálně jednou měsíčně dodržování bezpečnosti práce a dodržování hygienických norem při manipulaci s prádlem

9.3. Vedoucí provozního oddělení zajišťuje školení řidičů a personálu prádelny ohledně dodržování bezpečnosti práce a dodržování hygienických norem při manipulaci s prádlem. Kontroluje jednou měsíčně plnění povinností zaměstnanců prádelny a řidičů dané touto směrnicí a právními předpisy. Vždy se kontroluje bezpečnost provozu a dodržování hygienických norem v prádelním provozu.



9.4. Vedoucí prádelny každý den zapisuje do zvlášť k tomu určenému sešitu záznamy o hmotnosti vypraného ústavního prádla v kg s uvedením data. Hmotnost ústavního prádla zjistí podle počtu naplněných praček. Po skončení kalendářního měsíce vyhotoví hlášení o provedených výkonech v daném měsíci, kde uvede celkové množství vypraného prádla v kg s rozdělením na celkem za zákazníky, celkem za osobní patientské prádlo a celkem za interní provozy (ústavní prádlo a zaměstnanecké prádlo). Hlášení odevzdá vedoucímu provozního oddělení na přenosném médiu ve formátu xls., který údaje v PC opět ve stejném formátu kumuluje. Hlášení slouží jako podklad pro kalkulaci cen výkonů prádelny.

9.5. Vedoucí prádelny průběžně denně kontroluje práci podřízených, osobně vykonává práci určenou mu touto směrnicí, a určuje podrobná pravidla chodu prádelny s ohledem na bezpečnost zaměstnanců a dodržování hygienických norem. V případě, kdy je v této směrnici uvedeno, že vedoucí prádelny vykonává určitou činnost, může ho v jeho nepřítomnosti zastoupit pouze jeho zástupce. Vedoucí prádelny zodpovídá za přesnou evidenci množství a druhu prádla přijatého do prádelny a z prádelny vydaného, přičemž zajišťuje, aby nedošlo k záměně prádla či ke ztrátě.

9.6. O provedených následných kontrolách provede každý vedoucí zaměstnanec záznam do sešitu, kde uvede, co bylo předmětem kontroly, zjištěné nedostatky a uložená opatření k nápravě. Záznam podepíše vedoucí zaměstnanec, který kontrolu provedl. Záznamy o kontrole se mohou provádět v sešitech, které se vedou i z důvodu kontrol jiných provozních oblastí než prádelní provoz a manipulace s prádlem.

## 10. Obchodní podmínky pro zákazníky

### 10.1. Úvodní ustanovení

Každý zákazník prádelny je povinen se řídit těmito obchodními podmínkami, pokud si objednal službu u Léčebny, provozu prádelny. Předáním prádla prádelně nebo prvním ústním nebo písemným objednááním služby, zákazník souhlasí s těmito podmínkami, které jsou zákazníkům k dispozici v prádelně, na webu Léčebny a v hlavní budově lůžkových oddělení Léčebny. Léčebna má právo tyto obchodní podmínky upravit, pokud dojde ke změnám právních předpisů, organizace Léčebny, změn cen u produktů vstupujících do prádelního provozu a při zvýšení všeobecné cenové hladiny (inflace). Novelizované obchodní podmínky vstupují v účinnost ve vztahu k zákazníkům, kteří mají uzavřenu s Léčebnou písemnou smlouvu, uplynutím 15 dne po dni doručení novelizovaných obchodních podmínek těmito zákazníkům, pokud do 15 dnů ode dne doručení obchodních podmínek nedoručí Léčebně písemné vyjádření nesouhlasu s novelizovanými obchodními podmínkami. Vůči ostatním zákazníkům, kteří využívají služeb prádelny, nabývají novelizované obchodní podmínky účinnosti dnem uvedeným v novelizaci obchodních podmínek.

Pokud má zákazník uzavřenu s Léčebnou písemnou smlouvu, mají ustanovení smlouvy přednost před těmito obchodními podmínkami.

Cena za dopravu prádla, vyprání prádla a jeho opravy případně jiné služby prádelny jsou uvedeny v Ceníku služeb Léčebny, který tvoří nedílnou součást těchto obchodních podmínek v rozsahu, kterým jsou určeny ceny za služby prádelny. V případě, že ceny jsou určeny za fyzikální jednotku

výkonu, např. kg, km, platí vždy cena za každou započatou jednotku. Pro účely výpočtu celkové ceny se počet fyzikálních jednotek vždy zaokrouhluje na celé číslo nahoru.

## 10.2. Doprava prádla zákazníků

Zákazníci prádelny dopravují prádlo do prádelny na své náklady, pokud není s léčebnou dohodnuto písemně jinak ve smlouvě. Zaměstnanci léčebny využívají interních svozů prádla.

Každý zákazník je povinen před předáním prádla k přepravě léčebně či před předáním prádla přímo v prádelně si prádlo překontrolovat, zda je ve stavu způsobitelném k poskytnutí služeb prádelnou, zejména zda jsou kapsy bez jakéhokoliv obsahu. Pokud bude poškozeno zařízení prádelny z důvodu zanedbání povinností zákazníka, zákazník uhradí škodu tím způsobenou léčebně.

### V případě svozu a rozvozu prádla vozidlem léčebny od zákazníka

Zákazník zajistí, aby bylo prádlo připraveno pro přepravu v uzavíratelném pytlí s označením pracoviště zákazníka nebo v uzavíratelné přepravce s označením pracoviště zákazníka. Pro přepravu čistého prádla z prádelny zajistí zákazník pevnou přepravku nebo košík na prádlo.

### V případě dopravy prádla zákazníkem

Pro dovoz a odvoz prádla platí stejné podmínky, jako v předchozím případě. Pokud však není prádlo dovezeno tak, jak požaduje prádelna léčebny, neručí pak prádelna za kvalitu zejména při přepravě čistého vypraného prádla.

Prádlo musí být řádně označeno a součástí předávaného prádla musí být buď Seznam prádla s uvedením počtu ks a druhu jednotlivých ks prádla nebo tyto údaje musí být součástí Potvrzení o příjmu a výdaji prádla.

V případě, že svoz a rozvoz prádla zajišťuje léčebna, tento se provádí pouze ve čtvrtek. V případě neobvyklých situací, léčebna informuje o změně rozvozu své zákazníky předem a včas.

## 10.3. Evidence příjmu a výdeje prádla od zákazníka, který nemá sjednané měsíční období fakturace

Evidence příjmů a výdajů prádla od zákazníka, který nemá smluvně sjednané měsíční období fakturace, se provádí na společném formuláři „**Potvrzení o zakázce**“ (dále jen „PZ“), který tvoří přílohu k této směrnici. Každé vydané potvrzení musí být očíslováno v souvislé číselné řadě pro jeden kalendářní rok. Vyhotovují se dva stejnopisy formuláře, jeden zůstává v prádelně a druhý se včas před zhotovením zakázky předává do ekonomického oddělení. V případě, že o to zákazník požádá, vyhotoví se i třetí stejnopis a předá zákazníkovi. Stejnopis PZ je opatřen originálními podpisy osoby převírající a předávající prádlo za léčebnu a osoby převírající a přijímající prádlo za zákazníka.

PZ je listinný formulář A4 rozdělený čarou opticky na dvě části A5, Příjem prádla a Výdej prádla.

### **Část A. Příjem prádla musí obsahovat:**

- a) datum přijetí prádla,

- b) jméno a příjmení zákazníka s uvedením bydliště, eventuálně u podnikatele přesný název a sídlo zákazníka (podle obchodního nebo živnostenského rejstříku)
- c) množství předávaného prádla v kg,
- d) v příloze bude připojen Seznam prádla s počtem ks a uvedením druhu prádla; pokud zákazník Seznam prádla nepřinesl, zapíše se počet ks a druh prádla přímo do formuláře; v případě nedostatku místa se vyhotoví zvlášť Seznam prádla,
- e) popis požadovaných služeb zákazníkem,
- f) podpisové pole pro převíjajícího zaměstnance prádelny a zákazníka,
- g) dohodnutý termín včetně hodiny, kdy bude prádlo připraveno k převzetí
- h) pořadové číslo PZ s údajem roku za lomítkem.

#### **Část B. Výdej prádla musí obsahovat:**

- i) datum předání prádla,
- j) větu: „Zákazník svým podpisem potvrzuje, že převzal veškeré prádlo, které prádelně předal, že prádlo je v pořádku a byly provedeny bez vad všechny služby, které požadoval.“
- k) podpis převíjajícího zaměstnance prádelny a zákazníka.

#### **10.4. Evidence příjmu a výdeje prádla od zákazníka, který má sjednané měsíční období fakturace**

Evidence příjmů a výdajů prádla od zákazníka, který má smluvně sjednané měsíční období fakturace, se provádí na formuláři „**Měsíční seznam zakázek**“ (dále uváděn i jako „MSZ“), který tvoří přílohu k této směrnici. **Měsíční seznam zakázek** na formuláři za každého zákazníka vede vedoucí prádelny. Každý formulář MSZ je očíslován v souvislé číselné řadě pro jeden kalendářní rok. Jeden stejnopis MSZ zůstává v prádelně, druhý stejnopis se po skončení kalendářního měsíce předává zaměstnanci ekonomického oddělení.

Vedoucí prádelny u zákazníků, kteří mají smluvně sjednané měsíční období fakturace, průběžně během měsíce do MSZ zaznamenává každou jednotlivou zakázku, u které uvede údaje níže uvedené, a jednou za měsíc provede za každého zákazníka na formuláři MSZ celkové vyúčtování, tj. sečte všechny jednotlivé zakázky a sečte položky formuláře. Vyhotoví dva stejnopisy MSZ jako podklad pro fakturaci za celý měsíc za každého zákazníka a stvrdí jej svým podpisem a podpisem dalšího zaměstnance prádelny (prioritně zástupcem pokud je přítomen). Jeden stejnopis MSZ pak nejpozději do 3 dne po skončení kalendářního měsíce předá pověřenému zaměstnanci ekonomického oddělení Léčebny k vystavení a odeslání faktury zákazníkovi. Druhý stejnopis vedoucí prádelny založí **do šanonu, pouze určenému k tomuto účelu**. Předání listinného MSZ pověřenému zaměstnanci ekonomického oddělení lze nahradit zasláním e-mailem, pokud stejnopis MSP s podpisy vedoucí prádelny a zaměstnance bude uložen v příslušném šanonu.

Formulář (**MSZ**) obsahuje minimálně následující náležitosti:

- a) přesný název zákazníka (přesné označení dle obchodního nebo živnostenského rejstříku),
- b) provozovnu zákazníka, odkud prádlo pochází, pokud není totožné se sídlem zákazníka, u každé jednotlivé zakázky (řádky formuláře):
- c) hmotnost přijatého prádla v kg; je-li to účelné nebo praktické tak i druh prádla nebo počet

ks prádla,

- d) popis a rozsah požadovaných služeb, např. praní, oprava, apod.,
- e) termín, kdy bude zakázka hotová a připravená k předání či dopravení k zákazníkovi,
- f) podpis osoby přejímající prádlo za prádelnu při příjmu prádla a podpis osoby přejímající prádlo za zákazníka při výdeji prádla; v případě kdy dopravu prádla zajišťuje Léčebna, pak se místo podpisů uvede „Doprava Léčebny“,
- g) poznámku, pokud je to praktické nebo účelné pro potřeby provozu prádelny.

#### 10.5. **Příjem prádla od zákazníka s vlastní dopravou**

V případě, že si zákazník zajišťuje sám přepravu či donos prádla, nahlásí pokud možno předem vedoucí prádelny (zástupci vedoucí) dovoz event. donos prádla. Pověřený zaměstnanec prádelny provádějící příjem prádla osobně před zákazníkem prádlo zváží a hmotnost přejímaného prádla zapíše do formuláře **Potvrzení o zakázce**, eventuálně do formuláře **Měsíční seznam zakázek** (pouze u zákazníků s písemně smlouvenou měsíční fakturací); zákazník zároveň předá Seznam prádla, který se připne k příslušnému formuláři. Přejímací zaměstnanec prádelny a osoba prádlo předávající za zákazníka stvrdí svými podpisy formulář, čímž potvrzují obsahovou správnost tam uvedených údajů.

Po převzetí prádla přejímací zaměstnanec prádelny předá příslušný formulář vedoucí prádelny, pokud vedoucí prádelny nebyl zároveň přejímací zaměstnanec. Vedoucí prádelny založí příslušný formulář **do šanonu, pouze určenému k tomuto účelu**.

#### 10.6. **Výdej prádla a úhrada ceny za služby prádelny u zákazníků s písemně smlouvenou měsíční fakturací**

Zákazník se dostaví k převzetí prádla v termínu domluveném při předávání prádla a uvedeném ve formuláři MSZ, pokud si sám zajišťuje přepravu prádla. Zaměstnanec prádelny překontroluje údaje o zakázce uvedené v MSZ a zda se vrací totéž prádlo, které prádelna převzala. Nejdříve zaměstnanec prádelny a následně osoba jednající za zákazníka podepíše tiskopis MSZ, čímž stvrzují správnost tam uvedených údajů. Poté dojde k fyzickému předání prádla zákazníkovi.

#### 10.7. **Úhrada ceny za služby u zákazníků bez písemně smlouvené měsíční fakturace**

Zákazník bez písemně smlouvené dohodnuté fakturace musí uhradit cenu za poskytnuté služby prádelny v hotovosti, před předáním prádla. Cenu uhradí v hotovosti v pokladně Léčebny.

Vedoucí prádelny zajistí včas před termínem předáním prádla zákazníkovi doručení jednoho stejnopisu PZ (jako podkladu pro Příjmový pokladní doklad) příslušnému zaměstnanci ekonomického oddělení a to tak, aby zákazník mohl před předáním prádla uhradit cenu za služby v hotovosti v pokladně Léčebny, aniž by musel před úhradou ceny navštívit prádelnu. Předání listinného PZ pověřenému zaměstnanci ekonomického oddělení lze nahradit zasláním e-mailem, pokud stejnopis PZ s podpisy vedoucí prádelny a zaměstnance bude uložen v příslušném šanonu. Pokladník léčebny vydá zákazníkovi originál Pokladního příjmového dokladu o úhradě služeb

prádelny, na kterou napíše i číslo PZ. Ekonomické oddělení zaúčtuje každý Příjmový pokladní doklad jednotlivě.

Po uhrazení ceny za služby předloží zákazník v prádelně Příjmový pokladní doklad příslušnému zaměstnanci prádelny. Zaměstnanec prádelny vyhledá formulář PZ a vyplní údaje části formuláře o výdeji prádla. Poté PZ předloží k podpisu zákazníkovi. Po podpisu PZ zaměstnancem prádelny a zákazníkem, prádelna zákazníkovi prádlo předá.

#### 10.8. Úhrada ceny za služby u pacientů Léčebny

Zdravotní personál oddělení lůžkové péče po obdržení prádla z prádelny, vypočítá cenu za vyprání dle Ceníku Léčebny a dle údaje o hmotnosti prádla v kg v Žádance (počet kg X cena za 1 ks) a požádá o uhrazení ceny pacienta. Při úhradě ceny mu vystaví Příjmový pokladní doklad. Poté mu bude předáno prádlo.

#### 10.9. Postup při reklamaci služeb prádelny

Zákazník je povinen si ihned po převzetí prádlo řádně prohlédnout a zkontrolovat kvalitu poskytnutých služeb. Zákazníci, kterým je prádlo dopravováno vozidlem Léčebny, ihned po doručení prádla zkontrolují kvalitu poskytnutých služeb. Pokud zákazník shledá vady plnění, je oprávněn uplatnit reklamaci služeb prádelny. K pozdějším reklamačním námitkám, než zjištěných ihned po doručení či převzetí prádla, nebude brán Léčebnou zřetel, pokud nebude možné zjistit objektivní stav věci. V případě neshody se zákazníkem, přizve vedoucí prádelny k řešení svého přímého nadřízeného. V případě trvající neshody mezi Léčebnou a zákazníkem ohledně služeb prádelny, bude o tom sepsán vedoucí prádelny protokol, kde budou uvedeny reklamační námitky zákazníka vůči službám prádelny a uvedena 30 lhůta k jejich vyřízení. Vedoucí provozního oddělení vyšetří oprávněnost reklamačních námitek po věcné i právní stránce a vedoucí prádelny udělí pokyny k dalšímu postupu. Do 30 dnů po sepsání Protokolu musí být zákazník prokazatelně vyrozuměn o výsledku reklamace.

#### **Závazné přílohy:**

**Potvrzení o zakázce (PZ) – zákazníci bez měsíční fakturace**

**Žádanka o vyprání – pacienti Léčebny u osobního prádla – originál žádanky dle výrobce**

V Janově dne 1.1.2020

Léčebna tuberkulózy a respiračních nemocí Janov IČO 00669784, DIČ CZ006697894	Provozní řád a obchodní podmínky prádelny	Spisová značka ON
---	---	-------------------

<b>Potvrzení o zakázce (PZ) číslo: /</b>			
<i>Léčebna tuberkulózy a respiračních nemocí Janov, IČ: 00669784, provoz prádelny</i>			
<b>Část A. Potvrzení o příjmu</b>			
Jméno a příjmení zákazníka: <i>(u podnikatelů název)</i>			
Bydliště: <i>(u podnikatelů sídlo)</i>			
Datum přijetí prádla:		Telefon zákazníka:	
Hmotnost přijatého prádla v kg:			
Počet ks a druh prádla <i>(pokud zákazník nedonesl Seznam prádla):</i>			
Zákazníkem požadované služby:			
Dohodnuté datum vzvednutí zakázky:			
Zákazník potvrzuje, že je seznámen s Obchodními podmínkami prádelny a souhlasí s nimi. Nedílnou součástí tohoto formuláře je Seznam předávaného prádla, který zůstává v prádelně.			
Jméno a podpis osoby jednající za zákazníka:		Jméno a podpis zaměstnance prádelny:	

<b>Část B. Potvrzení o výdeji prádla</b>			
Datum vydání prádla:			
Zákazník svým podpisem potvrzuje, že převzal veškeré prádlo, které prádelně předal, že prádlo je v pořádku a byly provedeny bez vad všechny služby, které požadoval.			
Jméno a podpis osoby jednající za zákazníka:		Jméno a podpis zaměstnance prádelny:	

Vyhotoveno ve dvou stejnopisech, 1 x pro zákazníka, 1x pro provoz prádelny. Potvrzení uschovejte!