Bijlage F Kwaliteitscriteria

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Schoonmaak
TenderNed-kenmerk: TN611366

Instructie:

- Dit document Kwaliteitscriteria (het origineel) dient volledig te worden ingevuld en bij de Inschrijving te worden gevoegd.
- De tekst van dit document Kwaliteitscriteria mag niet worden overgetypt, aangevuld noch gewijzigd.
- Daar waar in dit document aangegeven, dienen aparte bijlagen te worden toegevoegd.
- Indien Ondernemer zich inschrijft in combinatie met anderen, dient voor elke combinant een ingevuld exemplaar van deze verklaring ingediend te worden.
- Iedere onderaannemer waar de Ondernemer een beroep op doet in het kader van de kwaliteitscriteria, dient zelfstandig deze verklaring in te vullen en rechtsgeldig te laten ondertekenen door de hoogste statutaire bestuurder(s). De Ondernemer dient deze ingevulde en ondertekende verklaring en in te dienen.
- Ondernemer dient door middel van het ondertekenen van dit document, zelf te verklaren dat Prestatie in de toestand verkeert waarop de verklaring is gericht. Met de ondertekening van dit document geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale Inschrijving. De ondertekenaar dient dus door de onderneming gemachtigd te zijn. Dit dient te blijken uit een inschrijving in het nationale beroeps/handelsregister, in Nederland kan hiervoor de inschrijving bij de Kamer van Koophandel gelden. Dit document mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de datum van Inschrijving.

Algemeen

De kwaliteit van de dienstverlening van de inschrijvers wordt (mede) beoordeeld aan de hand van 4 open vragen en een kwaliteitsgarantie. Elke open vraag bevat een korte situatieschets, een doel en een vraag. Bij het beantwoorden van de vragen vindt het Amsterdam UMC het belangrijk dat u wat betreft uw aangeboden oplossing/antwoord ook zoveel mogelijk rekening houdt met:

- Patiëntveiligheid (zo maximaal mogelijk);
- Beschikbaarheid van uw oplossing (zo hoog mogelijk);
- **Milieubelasting (zo min mogelijk);**
- **Fysieke belasting van schoonmaakmedewerkers (voorkomen en beperken).**

Bij de beoordeling van uw antwoord is het belangrijk dat u beweringen onderbouwd en/of aannemelijk maakt. Daarnaast vragen wij in uw antwoorden duidelijke verifieerbare doelen te stellen met daaraan gekoppelde KPI's.

1 Patiëntveiligheid (35%)

Situatie

Het Amsterdam UMC heeft te maken van kwetsbare patiënten waarbij het risico op kruisbesmettingen moet worden voorkomen. Het correct schoonmaken is een belangrijke beheersmaatregel in het kader van infectiepreventie. Het Amsterdam UMC wenst daarom samen te werken met een Opdrachtnemer die zich dit realiseert en bij de uitvoering van de schoonmaak de focus heeft op het zo hygiënisch mogelijk schoonmaken en waar nodig desinfecteren van de ruimten.

Het Amsterdam UMC heeft te maken met de SRI-richtlijnen. Binnen deze richtlijnen is de handeling reinigen als volgt gedefinieerd: *"Onder reinigen wordt verstaan het verwijderen van zichtbaar vuil en onzichtbaar organisch materiaal om te voorkomen dat micro-organismen zich kunnen handhaven, vermeerderen en verspreiden."*

Doel

Het Amsterdam UMC streeft naar zoveel mogelijk hygiënisch schone elementen en afwerkmaterialen in de **hoog risicogebieden**, zodat het onzichtbaar organisch materiaal zoveel mogelijk wordt verwijderd en het risico op kruisbesmetting zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Vraag

Beschrijf hoe u het doel zoveel mogelijk gaat realiseren binnen de door u aangeboden Inschrijfsom én gedurende de gehele contractperiode, waarbij u in elk geval ingaat op de volgende deelvragen:

a) Hoe borgt u dat de te reinigen oppervlakten ook daadwerkelijk hygiënisch schoon zijn? Beschrijf daarbij in elk geval:
    a. Hoe instrueert/traint u de schoonmakers rondom de schoonmaak van elementen die moeten worden gereinigd (waarbij dus niet alleen met zichtbare vervuiling op de oppervlakten wordt verwijderd)?
    b. Welke meet- of inspectiemethoden past u toe om te controleren of de schoonmakers de handeling reinigen correct uitvoeren?
    c. Hoe handelt u wanneer uit de meet- of inspectiemethoden blijkt dat de uitvoering niet aan de norm voldoet?

b) In de operatieruimten dient er naast het reinigen ook te worden gedesinfecteerd. Om het risico op kruisbesmetting zo klein mogelijk te maken dienen de oppervlakten zo volledig mogelijk te worden gedesinfecteerd. Hoe gaat u dit realiseren? Beschrijf daarbij in elk geval:
    a. Welke werkwijze heeft u en welke middelen zet u in om het desinfecteren van oppervlakten in deze ruimten zo volledig mogelijk uit te voeren?
    b. Welke doelen en garanties (grenzen) biedt u aan wat betreft de volledigheid van desinfecteren

c. Hoe toont u tijdens de contractperiode aan dat de doelen/grenzen ook daadwerkelijk worden behaald (meetwijzen, rapportages).

Het antwoord, maximaal 2 A4, kunt u als bijlage uploaden.

2 Uniformiteit in dienstverlening (25%)

Situatie

Het Amsterdam UMC heeft 2 grote locaties die op een behoorlijke afstand van elkaar liggen. Sinds de fusie wordt hard gewerkt aan zoveel mogelijk harmonisatie op alle terreinen. Op dit moment is er nog sprake van twee verschillende schoonmaakbedrijven. De samenwerking tussen Opdrachtgever en beide schoonmaakbedrijven is de afgelopen jaren zoveel mogelijk gelijkgetrokken. Inmiddels is er een uniform schoonmaakbestek opgemaakt. Binnen deze aanbesteding is er sprake van één perceel en zal er dus in een nieuwe contractsituatie sprake zijn van hetzelfde schoonmaakbedrijf voor beide locaties. Dit geeft de mogelijkheid om de harmonisatie binnen de schoonmaakdienstverlening verder te optimaliseren.

Op de locatie VUmc is er sprake van een eigen dienst en een MTR. In het programma van eisen is beschreven hoe de eigen dienst en het MTR is ingericht en voor welke werkzaamheden zij verantwoordelijk zijn. Bij absentie van een medewerker van de eigen dienst wordt in veel gevallen het schoonmaakbedrijf gevraagd om voor vervanging zorg te dragen.

Op het Amsterdam UMC is een variatie van verschillende vloeren (soorten, kleuren, patronen) en het gebruik ervan verschilt ook. Om een uniforme kwaliteit en beleving van de vloeren te verkrijgen is het belangrijk dat de uitvoering van de schoonmaak goed is afgestemd op de lokale situatie.

Doel

Een stabiele en uniforme uitvoering en beleving van de schoonmaak op beide locaties. Daarnaast een goede samenwerking tussen het schoonmaakbedrijf en de eigen dienst, waarbij de kennis en werkwijze zoveel mogelijk op elkaar zijn afgestemd.

Vraag

Op welke wijze organiseert u de schoonmaak zodanig dat het doel wordt bereikt? Beschrijf en onderbouw hoe u dit realiseert en borgt, in elk geval aan de hand van:

a) Hoe organiseert u de leiding voor beide locaties, hoe houdt u deze stabiel en realiseert u synergie in de aansturing?
b) Hoe verloopt de communicatie tussen leidinggevenden onderling en tussen uw leiding en de schoonmaakmedewerkers zo transparant en soepel mogelijk?
c) Hoe integreert u de schoonmaakmedewerkers van beide locaties zo goed mogelijk tot één team en hoe zorgt u voor een zo stabiel en uniform mogelijke uitvoering van de werkzaamheden?
d) Hoe realiseert een zo goed mogelijke samenwerking met de eigen dienst, waarbij kennis en uitvoering zoveel mogelijk op elkaar zijn afgestemd?
e) Hoe realiseert u voor de vloeren een zo stabiel en uniform mogelijke kwaliteit en beleving van de vloeren?

Het antwoord, maximaal 2 A4, kunt u als bijlage uploaden.

3 Koppeling planbord verpleging en organisatie (10%)

Situatie:

De schoonmaak van de patiëntkamers is ingericht voor een deel met een standaard programma en met check-outs na ontslag van een patiënt. Ten behoeve van de check-outs dient er een digitale communicatie te worden ingericht

tussen de verpleegafdelingen en uw organisatie die zichtbaar is op het planbord van de verpleegafdelingen (zie PVE paragraaf 3.2.5).

Doel:
Het doel is dat na melding van een check-out een bedplaats weer zo snel mogelijk beschikbaar komt voor een nieuwe patiënt, waarbij de responsetijden van de uitvoering van de check-outs worden behaald, dat de werkzaamheden correct worden uitgevoerd en dat de status van de uitvoering van de check-out altijd zichtbaar is op het planbord.

Vraag:
Op welke wijze organiseert u de koppeling en uw schoonmaakorganisatie om dit doel te behalen. Geef daarbij in elk geval antwoord op de volgende deelvragen:

a) Hoe richt u uw team in zodat zij adequaat kunnen inspelen op de check-outs rekening houdend met de gestelde responstijden?
b) Hoe borgt u de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden heden (hoe controleert u dit zelf op correcte uitvoering voordat de bedplaats wordt vrijgegeven)?
c) Welk systeem gebruikt u en welke eventuele extra mogelijkheden biedt dit systeem ten opzichte van de minimale eisen met betrekking tot deze vraag?
d) Welke garantie geeft u rondom de beschikbaarheid (uptime) van uw systeem (waarbij de digitale communicatie van de koppeling zonder storingen verloopt)? Onderbouw dit zo mogelijk met een bewijs van een bestaande gelijkwaardige koppeling tussen uw systeem en een systeem van een klant.
e) Op welke wijze maakt u aan het Amsterdam UMC de uitgevoerde werkzaamheden inzichtelijk en hoe flexibel kunt u omgaan met aanvullende/nieuwe wensen van het Amsterdam UMC?
f) Wat is uw plan van aanpak met betrekking tot de implementatie van de koppeling en ook continu correct houden van de koppeling tijdens de contractperiode (wie zijn erbij betrokken, wat verwacht u van het Amsterdam UMC, hoe mitigeert u risico's).

Het antwoord, maximaal 2 A4, kunt u als bijlage uploaden.

4 Beleving (25%)

Situatie:
Binnen het Amsterdam UMC is er sprake van een diversiteit van afdelingen. Het is belangrijk dat er een goede samenwerking is tussen het schoonmaakbedrijf en de afdelingen waarbij het schoonmaakbedrijf de werkzaamheden afstemt op de situatie van elke afdeling, eventuele meldingen en klachten snel oplost en proactief en flexibel kan inspelen op wijzigende omstandigheden. Daarnaast zijn afdelingen niet altijd volledig op de hoogte van de vastgelegde dienstverlening tussen Opdrachtgever en Schoonmaakbedrijf en kan toelichting op de uitvoering van de dienstverlening van grote waarde zijn.
Een goede samenwerking zal blijken uit de mate waarin de afdelingen tevreden zijn met de samenwerking. Daarom verwachten we van het schoonmaakbedrijf dat er een 'warm contact' is met elke afdeling. Binnen deze contacten wordt o.a. de tevredenheid over de schoonmaakdienstverlening gemeten en op een gestructureerde manier de verkregen informatie verzameld en gevolg gegeven aan de wensen en ontwikkelingen.

De tevredenheid dient per afdeling te worden vastgelegd in één van de kwalificaties: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden en zeer ontevreden. Het tevredenheidspercentage voor een kwartaal is het aantal afdelingen dat de kwalificatie tevreden of zeer tevreden heeft gegeven gedeeld door het totaal aantal afdelingen * 100%.

Minimale eis:
Van minimaal 90% van de afdelingen moet elk kwartaal de tevredenheid zijn vastgelegd. Van elke afdeling dient minimaal elk kwartaal een beoordeling te zijn vastgelegd.

In het eerste contractjaar dient 80% van de afdelingen tevreden of zeer tevreden te zijn. Vanaf het tweede contractjaar dient 90% van de afdelingen tevreden of zeer tevreden te zijn.

Doel:
Het doel is dat het schoonmaakbedrijf een toepasbaar, transparant en zo soepel mogelijk samenwerking realiseert waarbij het aantal klachten laag is en het tevredenheidspercentage elk kwartaal zo hoog mogelijk.

Vraag:
Wij verzoeken u een plan van aanpak uit te werken waarbij voldaan wordt aan de bovenste eis en het doel zoveel mogelijk wordt bereikt. Ga daarbij in op in elk geval de volgende deelvragen:

a) Hoe richt u de samenwerking en communicatie met de afdelingen in?
b) Hoe registreert u op een gestructureerde wijze de tevredenheidsscore per afdeling en de overige informatie die uit de communicatie met de afdelingen naar voren komt?
c) Hoe analyseert u de resultaten en hoe gaat u om met de resultaten?
d) Op welk wijze komen de resultaten beschikbaar voor opdrachtgever?

Het antwoord, maximaal 2 A4, kunt u als bijlage uploaden.

5 Kwaliteitsgarantie (5%)

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er goede kwaliteit van de dienstverlening wordt geleverd door opdrachtnemer. Opdrachtgever wenst dan ook samen te werken met een opdrachtnemer die een duidelijke kwaliteitsgarantie afgeeft.
De garantie van de schoonmaakkwaliteit wordt uitgedrukt in een percentage dat wordt gehanteerd bij de bepaling van het kortingspercentage indien de kwaliteit bij een her inspectie opnieuw wordt afgekeurd.

Het heeft invloed op de hoogte van de sanctie naar aanleiding van de controle op de technische uitvoering en de controle op het werkproces.
Hoe hoger het opgegeven percentage kwaliteitsgarantie is, dat de opdrachtnemer bereid is toe te passen, hoe meer punten er worden gescoord. Het minimale te offreren percentage dient 25% te zijn. Het door u opgegeven percentage is de variabele f zoals benoemd in paragraaf 2.5.4 en paragraaf 3.7 van het Handboek Kwaliteitsinspecties. Het geoffreerde percentage kwaliteitsgarantie wordt onderdeel van de overeenkomst en wordt tijdens de looptijd van de overeenkomst.
De inschrijver wordt gevraagd het percentage f op te geven. Offertes van inschrijvers waarin een percentage f van minder dan 25% wordt opgegeven, worden als niet conform bestek terzijde gelegd.
Offertes van inschrijvers waarin een percentage f van meer dan 100% wordt opgegeven, worden beoordeeld als f=100%.
De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

- MAX = 100% = 100% van de punten
- MIN = 25% = 0% van de punten
- Overige percentages naar rato

De malus- c.q. kortingsregeling op basis van het geoffreerde percentage kwaliteitsgarantie (variabele f) zal pas van kracht worden vanaf maand 7 van het eerste contractjaar. De kwaliteitscontroles en inspecties vinden vanaf de aanvang van de overeenkomst onverkort plaats

Het antwoord dient u in te vullen in Bijlage F5 en kunt u uploaden bij de betreffende vraag.

Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle vragen en bijlagen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.

Ondernemer is ermee bekend en stemt daarmee in dat Aanbestedende dienst de beantwoording van de criteria eventueel verifieert of zal laten verifiëren. Ondernemer zal, indien Aanbestedende dienst tot verificatie van gegevens wenst over te gaan, daaraan zijn medewerking verlenen.

Aldus, naar waarheid opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door;

Naam ondernemer	
Naam ondertekenaar	
Datum	
Handtekening	