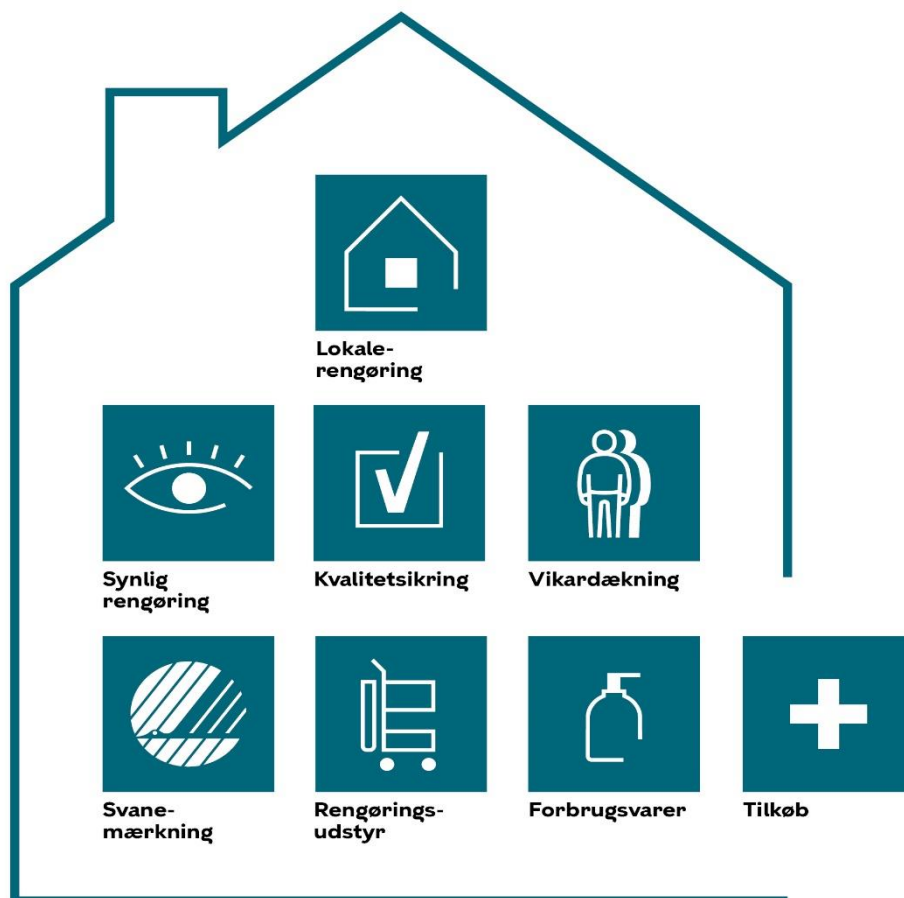


Bilag 1: Model for KK Standardrengøring



Model for KK Standardrengøring indeholder syv standard elementer, hvor niveauet er fastlagt på tværs af alle forvaltninger.

De syv elementer er; Lokalerengøring, Synlig rengøring, Kvalitetssikring, Vikardækning, Svanemærkning, Rengøringsudstyr og Forbrugsvarer. De enkelte elementer eller angivne niveauer kan ikke fravælges. Et serviceløft af niveauer er et tilkøb.

KK Standardrengøring er synlig daglig lokalerengøring, hvor kvalitetsniveauet er ensrettet pr. lokaletype efter standarden INSTA 800 og afstemt brugeradfærd på bygningen.

KK Standardrengøring er svanemærket rengøring, der indeholder levering af vikardækning, rengøringsudstyr til udførelse af rengøringsopgaven samt håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til fælles toiletområder.

Tilkøb er særydelser, serviceopgaver og serviceløft, der kan bestilles fortløbende eller efter behov.

Syv elementer i KK Standardrengøring



Lokalerengøring

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, hvor kvalitetsniveauet er ensrettet pr. lokaletype efter standarden INSTA 800 og afstemt brugeradfærd på bygningen.



Synlig rengøring

Synlig rengøring udføres i tidsrummet mellem kl. 6.00 og 17.00 på hverdage, mandag til fredag på kundens adresse.



Kvalitetssikring

Kvalitetssikring ved brug af rengøringsstandarden INSTA 800 til vurdering af rengøringskvaliteten. KK Rengøringservice er INSTA 800 certificeret, hvilket betyder at daglig rengøring og kvalitetskontrol foretages efter dette kvalitetsstyringssystem.



Vikardækning

Vikardækning for alle enhedstyper på tværs af alle forvaltninger, der sikrer opretholdelse af rengøringsniveauer ved ferie og sygdom.



Svanemærkning

Miljøtilpasset rengøring, der er svanemærket. I KK Rengøringservice har vi fokus på sundhed og trivsel igennem kvalitet, miljø og hygiejne.



Rengøringsudstyr

Arbejds miljørigtigt rengøringsudstyr til brug for rengøringspersonalet til udførelse af daglig almindelig rengøring samt vaskeriløsning.



Forbrugsvarer

Levering og opsætning af forbrugsvarer herunder et normalforbrug af håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til eksisterende dispensere på fælles toiletområder.



Tilkøb

Tilkøb af ydelser som ikke indgår i KK Standardrengøring. Tilkøb er særydelser, serviceopgaver og serviceløft, der kan bestilles fortløbende eller efter behov.



Lokalerengøring

Rengøring efter lokaletype:

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, hvor kvalitetsniveauet er ensrettet pr. lokaletype efter rengøringsstandarden INSTA 800 og afstemt brugeradfærd på bygningen.

Rengøringsstandarden INSTA 800 giver effektive redskaber til at tilrettelægge, udføre og kontrollere rengøringsydelsen. INSTA 800 sikrer en ensartet rengøringskvalitet fordelt over ugens dage.

Rent praktisk opdeles lokalerne efter hygiejneniveauer, så indsatsen optimeres, og der fjernes risikofaktorer herunder spild, forurening, støv, pletter, affald og løst snavs.

I en traditionel programmeret rengøring følges en fastlagt frekvens uanset behovet for rengøring. Når KK Rengøringservice i stedet anvender rengøringsstandarden INSTA 800, er det for at give mulighed og tid til at fokusere rengøringen, så den aftalte kvalitet i INSTA 800 opnås dagligt.

Rengøringsstandarden INSTA 800 anvendes til at fastlægge kvalitetsniveauet pr. lokaletype, så hver lokaletype får den samme kvalitetsprofil på tværs af alle forvaltninger. En lokaletype er f.eks. et toilet, et køkken eller et møderum.

KK Rengøringservice har udarbejdet et kvalitetsprofilschema jf. bilag et, hvor de fastlagte kvalitetsprofiler for de anvendte lokaletyper fremgår.

Denne standardisering af rengøring pr. lokaletype afstemmes brugeradfærd på bygningen på baggrund af information om brugerne samt en besigtigelse af lokaler foretaget af KK Rengøringservice.

KK Rengøringservice ønsker at afstemme brugeradfærd på en given bygning i dialog med kunden på den enkelte enhed, og har derfor behov for af kunden giver information om brugertyper, antal brugere i bygningen samt brugeraktiviteter.

KK Rengøringservice har udarbejdet en rengøringsvejledning jf. bilag to, som beskriver opgaveløsningen angivet efter: daglig hygiejnisk rengøring, rengøring efter behov og periodisk rengøring fordelt på objektgrupper (gulv, inventar, vægge og loft).

Definitionen af lokaletyper, fastsættelsen af kvalitetsprofiler samt beskrivelsen af opgaveløsningen fastlægges centralt af KK Rengøringservice.

Det forudsættes, at alle lokaler er rengøringsparate, så den daglige rengøring kan foretages jf. rengøringsvejledning bilag to.

Lokalerengøringen foretages på ryddede flader. Løst inventar og nips flyttes ikke. Er lokalet ikke klargjort til rengøring, foretages kun den rengøring, der kan gennemføres.

Opgaveudførelse:

Lokalerengøring foretages dagligt på hverdage, mandag til fredag på kundens adresse. Rengøring udført på lørdage, søndage og helligdage er et tilkøb, der kan bestilles efter behov.

Almindelig lokalerengøring sikrer den nødvendige rengøringskvalitet, som en given enheds lokaletyper og brugeradfærd hygiejnemæssigt har behov for.

Almindelig rengøring er ikke opgaver relateret til genopretning efter hærværk eller andre usædvanlige hændelser i bygningen såsom menneskelige efterladenskaber, vandskader, indbrud, eller lign. Genopretning i sådanne tilfælde er et tilkøb.

I perioder med mindre belastning af bygningen, kan der indgås aftale med KK Rengørings-service om udførelse af andre end de aftalte opgaver, dog ikke opgaver der tangerer hovedrengøring, men periodiske opgaver jf. rengøringsvejledningen bilag to.

Lokalerengøring omfatter bortskaffelse af almindeligt affald, herunder restaffald, bioaffald, pap og papir fra bygningerne til containere på stedet. Øvrigt affald bortskaffes af kunden og dennes brugere.

I lokaletypen klasseværelser foretages ikke tømning af restaffald, bioaffald, pap og papir. I lokaletypen faglokaler foretages kun en gang ugentlig tømning af papir.

Lokalerengøring er inkl. nøgletid til at rengøringspersonalet foretager oplukning og aflåsning af bygninger samt fra- og tilkobling af alarmer i forbindelse med udførelse af rengøringsopgaver.

Lokalerengøring udføres højst en gang dagligt. Grundet stor genbesmudsning af lokaletypen skoletoiletter udføres her en gang ekstra daglig soignering jf. rengøringsvejledning bilag to på skolens toiletter på hverdage efter spisepausen.

Daglig soignering af øvrige lokaletyper kan bestilles som et tilkøb.

Ligeledes udføres udvalgte services i lokaletypen lærerværelse på skoler jf. rengøringsvejledning bilag to.

Køkkenservices er et tilkøb for alle lokaletyper.

Beboerrengøring:

På nogle døgntilbud er fast rengøring af boliger en del af den ydelse, borgerne modtager. Det drejer sig om botilbud, hvor borgerne ikke er i stand til selv at udføre rengøring, og hvor alle borgere har behov for at modtage rengøring fast.

I lokalerengøring indgår denne rengøring under lokaletypen faste boliger.

På andre døgntilbud udfører borgerne selv rengøringen med pædagogisk støtte i videst muligt omfang. Borgernes mulighed for dette screenes løbende, og der vil i variable perioder være behov for rengøring fra KK Rengøringservice. Variable boliger er værelser på døgninstitutioner og private boliger.

Variable boliger er ikke en del af lokalerengøring, men bestilles som tilkøb.

Lokaleoversigter:

Hver enhed modtager en lokaleoversigt over bygningens faciliteter. Lokalerengøring er beregnet på baggrund af KK Rengøringservices kendskab til bygningens faciliteter, og tegningsmateriale over disse, som KK Rengøringservice er i besiddelse af.

De anførte kvalitetsniveauer i lokaleoversigten er baseret på rengøringsstandarden INSTA 800, og er defineret af KK Rengøringservice. De enkelte tegninger giver et overblik over, hvilket kvalitetsniveau, der gøres rent efter i de enkelte lokaler.

I tilfælde af ombygning eller øvrige forandringer i bygningens faciliteter, vil kvalitetsniveauerne blive opdateret i samarbejde med kunden. Det påhviler kunden at kontakte KK Rengøringservice i det omfang, der sker fysiske ændringer af bygningens faciliteter eller eksempelvis i antal skriveborde.



Synlig rengøring

Hverdage, lørdage og søndage:

Lokalerengøring er synlig rengøring, der udføres i tidsrummet fra kl. 6.00-17.00. Ønskes rengøringen udført uden for normal arbejdstid, er dette et tilkøb.

Synlig rengøring betyder, at rengøringen på de fleste enheder påbegyndes om morgenen fra kl. 6.00, hvis der er primære lokaler, som ofte skal være klar til brug omkring kl. 8.00.

KK Rengøringservice fastlægger tidspunktet for udførelse af rengøringen på den enkelte enhed, men tager i videst muligt omfang hensyn til kernerdriften i planlægningen, hvilket sker i dialog med kunden på den enkelte enhed.

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, der typisk udføres mandage til fredage, som er ikke helligdage. Skolerengøring udføres på skoledage, mandage til fredage, som er ikke helligdage. For enheder med særlige behov for rengøring på lørdage, søndage og helligdage kan dette bestilles som tilkøb.

Daglig rengøring kan på nogle enheder blive udført ved en lavere frekvens end mandag til fredag f.eks. to eller tre gange pr. uge, hvis dette tilsvarende rengøringsbehovet. Det er KK Rengøringservice, der foretager en vurdering af, om rengøringsbehovet er mindre end rengøring mandag til fredag. Ved lavere frekvens end rengøring mandag til fredag aftales ugedage i dialog med kunden på enheden.

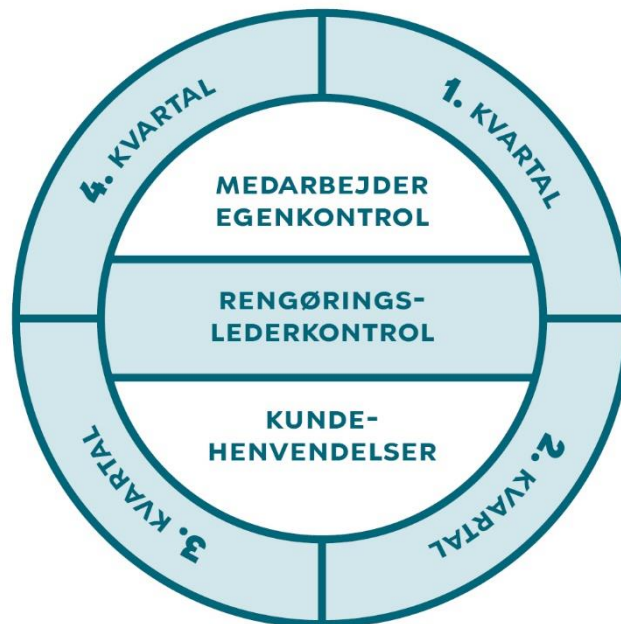
Helligdage:

Helligdage er danske helligdage, herunder den 24. december og den 1. maj. For enheder med særligt behov for rengøring på helligdage kan dette bestilles som tilkøb.

Den 1. maj er for KK Rengøringsservices personale ligestillet med søgnehelligdage. Ønskes tilkøb af rengøring udført den 1. maj, skal dette meddeles KK Rengøringservice skriftlig senest den 1. marts samme år.



Kvalitetssikring



Model for kvalitetssikring i KK Rengøringservice:

- Medarbejder egenkontrol
- Rengøringslederkontrol
- Kunde henvendelser

KK Standardrengøring indeholder kvalitetssikring ved brug af rengøringsstandarden INSTA 800 til vurdering af rengøringskvaliteten.

INSTA 800 er en fælles nordisk standard for måling af rengøringskvalitet, og er udviklet på brancheniveau. INSTA 800 er et system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet ud fra et entydigt defineret kvalitetskrav.

Fastlagte kvalitetsprofiler og antal m² definerer, om lokalet kan godkendes eller ikke godkendes. INSTA 800 giver mulighed for entydig dokumentation af det på forhånd fastlagte kvalitetsniveau. INSTA 800 indeholder objektive målkriterier, så der ikke er tvivl om, hvilken kvalitet der er valgt.

Medarbejder egenkontrol:

INSTA 800 giver rengøringsmedarbejderen mulighed for at kontrollere og vurdere eget arbejde efter fastlagte kvalitetsprofiler. Dermed får rengøringspersonalet større mulighed for at vurdere egen arbejdsindsats.

KK Rengøringservice uddanner rengøringspersonalet i INSTA 800, hvorved de opnår kompetencer og viden om systemet og brugen af egenkontrol. Målet er at styrke kvaliteten og ansvarsbevidstheden hos den enkelte rengøringsmedarbejder.

Rengøringslederkontrol:

Rengøringslederen foretager fire gange årligt en visuel kvalitetskontrol ved stikprøve i et repræsentativt udsnit af rengøringsmedarbejderens område, hvor alle lokaletyper og objektgrupper er indbefattet.

Kvalitetskontrollen skal sikre, at den udførte opgave lever op til kvalitetssystemet fastlagte kvalitetsprofiler. Ved hver kvalitetskontrol vil kunden søges inddraget aktivt i processen.

Der udarbejdes en kunderapport efter hver kvalitetskontrol, der giver kunden overblik over godkendte og ikke-godkendte lokaler. Til denne stratificeret stikprøvekontrol foretages udvælgelse af lokaler via it-planlægningssystemet Data Know How.

Rengøringslederen vil, evt. sammen med rengøringsmedarbejderen, henvende sig til kontaktpersonen i huset, så kvalitetskontrollen kan gennemgås i fællesskab. Herefter besluttet evt. tiltag til forbedringer, som ligger inden for rammerne i kvalitetsprofilerne.

Kundehenvendelser:

Ved kundehenvendelser om tvivlsspørgsmål eller mangler ved rengøringskvaliteten vil KK Rengøringservice udføre visuel kvalitetskontrol af de omfattede lokaler. Denne visuelle kvalitetskontrol udføres af rengøringslederen sammen med kunden. Herefter besluttet evt. tiltag til forbedringer, som ligger inden for rammerne i kvalitetsprofilerne.

Kundehenvendelser om tvivlsspørgsmål eller mangler ved rengøringskvaliteten modtages gerne skriftligt, hvorefter KK Rengøringservice opretter en sag, og igangsætter en kvalitetskontrol og evt. forbedringstiltag.

Udførelse:

Kvalitetskontrollen foretages visuelt ved almindelig færdsel rundt i lokalet med besigtigelse af alle typer overflader, der er omfattet af aftalen og under forhold, der er så tæt som muligt på de normale betingelser, der er under rengøring.

Ved almindelig færdsel rundt i et lokale forstås, at man går rundt i de naturlige gangbaner for at vurdere lokalet. Det er ikke tilladt at bruge hjælpemidler såsom fingre, penne, klude, ekstra belysning og lignende i forbindelse med gennemførelse af kontrollen, men gerne stige eller spejl.

Ikke-godkendte stikprøver:

Hvis en stikprøvekontrol bedømmes som ikke-godkendt, skal der udføres en supplerende stikprøvekontrol indenfor en måned efter adviseringsdatoen, og under samme betingelser som den første stikprøvekontrol.

Kunden og rengøringsmedarbejderen informeres med det samme, hvis en stikprøvekontrol ikke godkendes.

Anden stikprøvekontrol skal udvælges ud fra samme principper som ved den første stikprøvekontrol (ikke-godkendte kontrol) på den pågældende adresse, og skal have samme stikprøvestørrelse.

I tiden fra første stikprøvekontrol til anden stikprøvekontrol vil rengøringslederen arbejde på årsagen til afvigelsen, så at stikprøvekontrollen kan ændres til godkendt.

Hvis anden stikprøvekontrol heller ikke godkendes, afbrydes kontrolprocedurerne. Kontrollen genoptages ikke før de tiltag, der er fastlagt i aftalen mellem kunden og KK Rengøringservice er iværksat. Rengøringstiltagene skal sikres indenfor en måned, hvorefter INSTA 800 kontrolsystemet genoptages.

Hvis tredje stikprøvekontrol heller ikke godkendes, afbrydes kontrolprocedurerne og adressen bortfalder fra INSTA 800 systemet.

Kontrollen genoptages ikke før de tiltag, der er fastlagt i aftalen mellem kunden og KK Rengøringservice er iværksat.

KK Rengøringservice dokumenterer afvigelser, og hvordan de kan afhjælpes og effekten af tiltagene i et internt afvigelseskema, som kunden kan få tilsendt efter ønske.



Vikardækning

KK Standardrengøring indeholder vikardækning for alle enhedstyper på tværs af alle forvaltninger. Dette sikrer opretholdelse af rengøringsniveauer ved ferie og sygdom.

Der stilles afløsere til rådighed under ferie og sygdom.

Ved feriedage finder afløsning sted fra første dag.

Ved vikardækning på feriedage hvor mange kunder også er fraværende, har KK Rengøringservice ret til at foretage en reduceret rengøring.

Ved sygdom og "barn syg" vil afløsning som hovedregel finde sted fra første sygedag.

På første vikardag har KK Rengøringservice dog ret til at foretage en reduceret rengøring på grund af koordineringsarbejdet omkring vikardækningen.

På første vikardag sikres som altid daglig rengøring af tandklinikker, sygeplejeklinikker, køkkener og toilettetområder.

KK Rengøringservice forbeholder sig ret til op til to gange årligt ved sygdom på en given adresse, ikke at udføre arbejdsopgaven hos kunden grundet manglende vikarer. Dette må ikke ske på hinanden to efterfølgende dage.



Svanemærkning

KK Standardrengøring er miljøtilpasset rengøring, der er svanemærket. I henhold til Københavns Kommunes miljøpolitik vil KK Rengøringservice forebygge miljøforringelser, reducere miljøbelastningen samt mindske ressourceforbruget.

KK Rengøringservice understøtter Københavns Kommunes miljømærke- og indkøbspolitik. KK Rengøringservice er gået hele vejen - både ved at indkøbe miljø-rigtige produkter samt at få vores rengøringstjeneste svanemærket.

KK Rengøringsservices opnåede svanemærkningslicens i 2020, hvilket placerer KK Rengøringservice blandt de mest miljøvenlige kommunale rengøringsenheder i Danmark.

I KK Rengøringservice har vi fokus på sundhed og trivsel igennem kvalitet, miljø og hygiejne. Vi sikrer, at borgere og personale kan opholde sig i sunde og imødekommende lokaler i kommunens institutioner. Vores rengøring er både svanemærket og miljø-certificeret, hvilket i praksis betyder at:

- Vi samarbejder med miljøbevidste leverandører og efterspørger miljørigtige varer
- Vi arbejder med kvalitetssikring i henhold til Dansk Standard INSTA 800
- Vi anvender mindst muligt mængde af affald som f.eks. plastposer
- Vi kører i el-biler eller andre biler, der giver en lav miljøpåvirkning fra transport
- Vi anvender en miljøvenlig løsning ved brug af virksomme mikrofiberklude og -mopper med mindst muligt dosering af rengøringsmidler og vand
- Vi benytter produkter, der er miljømærket med det nordiske miljømærke Svanen og/eller det europæiske miljømærke Blomsten
- Vi uddanner løbende vores rengøringspersonale fagligt og ergonomisk.

KK Rengøringservice er garant for miljørigtig rengøring, og vores rengøringspersonale er instrueret i at slukke for lyset, når de forlader et lokale. På den måde er vi med til at sikre et så lavt energiforbrug som muligt.

KK Rengøringservice bliver løbende auditeret for at opretholde svanemærkningslicensen, hvormed et vedvarende fokus fastholdes.



Rengøringsudstyr

KK Standardrengøring indeholder indkøb af arbejdsmiljørigtigt rengøringsudstyr til brug for rengøringspersonalet til udførelse af daglig almindelig rengøring samt vaskeriløsning.

Maskiner og materialer:

KK Rengøringservice indkøber maskiner og materialer til rådighed til eget brug ved udførelsen af daglig almindelig rengøring, og er ansvarlig for udstyret herunder vedligehold. KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at anvende eksisterende materialer.

Rengøringsmidler:

KK Rengøringservice indkøber rengøringsmidler til eget brug ved udførelsen af daglig almindelig rengøring. KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at anvende eksisterende midler.

Vaskeriydelser:

KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at anvende kundens vaskemaskine og tørretumbler, samt vand og el i det omfang, det er nødvendigt til den daglige rengøring. Rengøringsmedarbejderen vil i forbindelse med brug af kundens maskiner, sørge for rengøring og afkalkning af maskinerne efter behov.

KK Rengøringservice indkøber vaskemiddel til eget brug. Det er kundens ansvar at sikre at faciliteterne undergår service, reparationer og eventuel udskiftning i det omfang, det er nødvendigt.

Hvis det lokalt ikke er muligt at vaske og tørre mopper og klude, vil KK Rengørings-service, mod betaling, etablere en vaskeordning via ekstern leverandør.

Rengøringsrum:

Til opbevaring af rengøringsudstyr skal kunden stille et passende antal aflåste rengøringsrum og/eller depot til rådighed med tilhørende hylde, strøm og udslagsvask.

Sikkerhedsudstyr:

På de døgn- og dagtilbud, hvor der er behov for at rengøringspersonalet anvender særligt sikkerhedsudstyr (alarmer, walkie og lign.), er det kundens ansvar at indkøbe disse. Det er ligeledes kundens ansvar at sikre, at faciliteterne undergår service, reparationer og eventuel udskiftning i det omfang det er nødvendigt.

Arbejdstøj:

KK Rengøringservice indkøber arbejdsbeklædning med logo og navneskilt samt værnemidler til brug under rengøringsarbejdets udførelse.



Forbrugsvarer

KK Standardrengøring indeholder levering af forbrugsvarer herunder et normalt forbrug af håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til eksisterende dispensere på fælles toiletområder.

Der foretages opsætning en gang daglig i forbindelse med rengøringens udførelse. Der leveres ikke forbrugsvarer til andre lokaletyper f.eks. køkkener.

På skoler leveres forbrugsvarer til eksisterende dispensere ved håndvaske på gangarealer. Ved soignering af skoletoiletter foretages en gang daglig ekstra opsætning.

KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at foretage en vurdering af, hvornår en given enhed har anvendt en større mængde end et normalforbrug. Et forbrug udover et normalforbrug vil blive faktureret som tilkøb.

På døgntilbud med rengøring af lokaletypen faste boliger foretages ikke levering og opsætning af forbrugsvarer på toiletter i forbindelse med rengøring, da det er en pædagogisk opgave.

Der leveres en miljøvenlig standardpakke med 2-lags håndklædeark og toiletpapir samt parfumefri håndsæbe. KK Rengøringservice udvælger og sammensætter produkttyper i standardpakken, og der indkøbes kun efter indkøbsaftaler.

Standardpakken kan ikke ændres, og der kan ikke foretages tilkøb af andre produkttyper. Standardpakken indeholder ikke levering af håndsprit.

Levering af forbrugsvarer omfatter ikke indkøb eller opsætning af dispensere herunder vedligeholdelse af dispensere samt indkøb og udskiftning af batterier. KK Rengøringservice har ikke denne ydelse som tilkøb.



Tilkøb

KK Rengøringservice tilbyder tilkøb af ydelser, som ikke indgår i KK Standardrengøring.

Tilkøb er opdelt i tre områder; særydelser, serviceopgaver og serviceløft jf. bilag tre.

Særydelser:

Tilkøb af særydelser er rengøring på lørdage, søndage og helligdage, hovedrengøring, specialrengøring og gulvbehandling.

KK Rengøringservice tilbyder ekstra rengøring i forbindelse med lokaleudlån til andre brugere end den primære lejer, hvis det vurderes, at der er behov udover KK Standardrengøringen. Denne vurdering fortager KK rengøringservice i dialog med de pågældende brugere.

Tilkøbet kan ske både i eller uden for normal arbejdstid på hverdage og i weekend og kan bestilles fortløbende eller periodisk. Udgiften til tilkøbet grundet øget brug af lokaler tilfalder brugeren, som er grund for tillægsydelsen.

Som tilkøb tilbydes rengøring af variable boliger (værelser på døgninstitutioner eller private boliger), hvor borgerne er screenet til at modtage rengøring i variable perioder.

KK Rengøringservice tilbyder også rådgivning herunder konsulentbistand, undervisning eller kvalitetskontrol for enheder, som ikke er en del af KK Rengøringservice.

Tilkøb af særydelser kan bestilles fortløbende eller periodisk, og opkræves pr. enhed.

Serviceopgaver:

Tilkøb af serviceopgaver er opdelt på køkkenservices eller andre services. Køkkenservices er f.eks. servicering af kaffeautomater, vask af køleskabe, tømning og påfyldning af opvaskemaskiner eller mødeservice. Andre services kunne være blomstervanding.

Tilkøb af serviceopgaver kan bestilles fortløbende eller periodisk, og opkræves pr. enhed.

Serviceløft:

Serviceløft er tilkøb af rengøring uden for normal arbejdstid, opjustering af kvalitetsprofiler eller daglig soignering af lokaler.

Tilkøb af serviceløft kan bestilles fortløbende eller periodisk, og opkræves pr. enhed.