

Kvalitetsstandarder for Tøjvask

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> Borgere, som er ude af stand til at vaske tøj på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> For at modtage tøjvask, skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov. Der gives hjælp til tøjvask i de tilfælde hvor der er en vaskemaskine i hjemmet eller i bebyggelsen. Hvis der er vaskemaskine i hjemmet, er det denne der benyttes. Tøjet tørres i hjemmet. Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven. Som udgangspunkt skal borgeren jf. Serviceloven § 83 a have været igennem et rehabiliteringsforløb, inden der visiteres til tøjvask. Dette gælder både for nye borgere og borgere, der allerede modtager indsatser. Det betyder, at indsatsen leveres såfremt vejledning, rehabilitering, træning eller et hjælpemiddel ikke kan afhjælpe problemet.
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationsbesøget. Indsatsen iværksættes senest 12 hverdage efter visitationen. I tilfælde af aflysning får borgeren tilbudt erstatningshjælp senest inden for 5 hverdage.
Formål	<ul style="list-style-type: none"> At borgeren har rent tøj til rådighed.
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov. Tøjvask ydes hver 14. dag. Indsatsen leveres på hverdage i dagtimerne. Personassistance til enkelte eller de fleste opgaver i forbindelse med tøjvask: <ul style="list-style-type: none"> Hjælp til at sortere, pakke og transportere tøjet til vaskeri Ophængning og nedtagning af tøj Tørretumbling Lægge tøj sammen Lægge tøj på plads
Leverandør	<p>Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere hjælp til tøjvask.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hørsholm Kommunes hjemmepleje. Privatleverandører godkendt af Hørsholm Kommune. En person, borgeren selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af Hørsholm Kommune.
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal. Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser. Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence.

	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto. • Leverandøren skal tilpasse hjælpen i forbindelse med akutte ændringer i borgerens tilstand. • Leverandøren skal videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage. • Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. • Hjælpen bør gives af så få personer som muligt.
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen udføres kun, når borgeren er til stede i hjemmet. Det er derfor vigtigt, at melde afbud til leverandøren senest kl. 12.00 dagen før. Der kan efter konkret, individuel vurdering afviges fra dette. Fuldmagt kræves. • Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette. • Hvis der ikke er meldt afbud og døren ikke åbnes, vil personalet, af hensyn til borgerens sikkerhed, undersøge hvor borgeren er. Borgeren og de pårørende vil blive forsøgt kontaktet flere gange i løbet af dagen. Hvis det fortsat ikke er muligt at få kontakt, vil hjemmeplejen kontakte politiet, som sender bud efter en låsesmed. Udgiften til låsesmeden betales af borgeren. • Aflyser borgeren et besøg, erstatter leverandøren som udgangspunkt ikke besøget. • Borgeren afholder selv alle udgifter forbundet med ydelsen.
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> • Der må ikke ryges (ej heller E-cigaretter), mens medarbejderen er i hjemmet, og der skal luftes ud 5 – 10 minutter, før medarbejderen kommer, hvis der er røget i hjemmet. • Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder. • Leverandøren yder erstatning, hvis en medarbejder beskadiger ting i borgerens hjem. Der gives ikke erstatning, hvis skaden kan henføres til almindelig slitage.
Kvalitetsmål og opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Borgertilfredshedsundersøgelser • Revisitation efter behov
Lovgrundlag	Serviceoven §§ 83 og 88
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal vedkommende henvende sig til visitationen. • Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger. • Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen. • Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget. • Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.

Skift af leverandør	<ul style="list-style-type: none">• Borgeren har mulighed for at skifte leverandør, dette sker ved henvendelse til visitator.• Leverandørskift kan ske med 4 ugers varsel.
Kontakt til visitationen	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk