

Kvalitetsstandard for linnedservice¹	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere med særligt behov for hyppigt skift af linned forårsaget af hudproblemer, inkontinens, øget svedsekretion eller medicinsk behandling. • Borgere der har multiresistente bakterier.
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> • For at modtage linnedservice, skal man visiteres til dette. • Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov. • Som udgangspunkt skal borgeren med inkontinens have været igennem et udredningsforløb for inkontinens, inden der visiteres til linnedservice. • Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen iværksættes så snart ekstern leverandør kan levere ydelsen.
Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren får dækket behovet for rent linned i tilfælde hvor der er stor udskiftning. • At aflaste borger eller pårørende med vask.
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> • Leje og levering af linned ved ekstern leverandør. • Håndtering af såvel rent som urent linned. • Linnedservice ydes 1 gang om ugen. • Indsatsen leveres på hverdage i dagtimerne.
Leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • Den leverandør Hørsholm Kommune har indgået kontrakt med.
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser. • Chauffører skal være bekendt med de kontraktmæssige krav der stilles i forbindelse med levering af indsatsen. • Chauffører skal kunne forstå og tale dansk.
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • For at den visiterede indsats kan leveres skal borgeren være til stede i hjemmet ved afhentning og levering. • Aftale om at stille sækken med linned på et aftalt sted, hvor også det rene linned kan afleveres, kan indgås mellem borgeren og vaskeriet, på borgerens eget ansvar. • Hjemmet skal have udvendig lys, så chaufføren kan orientere sig ved ankomst. • Borgeren skal orientere leverandøren dagen forud for et aftalt besøg, hvis indsatsen aflyses.
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.

¹ Kvalitetsstandarden er ikke længere offentlig på hjemmesiden.

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 medarbejdere eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.
Kontakt til visitationen	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon nr. 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk