

Kvalitetsstandard 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.• Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpnen som muligt. Forud for vurderingen af behovet for hjælp, skal borgeren derfor jf. serviceloven § 83 a deltage i et rehabiliteringsforløb, hvor det afklares, hvad borgeren selv kan klare eller kan træne sig op til at kunne klare igen. Først når det er afprøvet, hvorvidt vejledning, rehabilitering, træning eller et hjælpemiddel kan afhjælpe borgerens behov, kan det afgøres, hvad borgeren kan få hjælp til. I enkelte tilfælde, hvor det vurderes, at borgeren ikke har potentiale til at blive helt eller delvist selvhjulpnen, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.
Service mål	<ul style="list-style-type: none">• Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.• 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">○ Tøjvask ydes hver 14. dag.○ Indsatsen leveres på hverdage i dagtimerne.○ Personassistance til enkelte eller de fleste opgaver i forbindelse med tøjvask: Vask i egen maskine:<ul style="list-style-type: none">○ Hjælp til at sortere og vaske tøj○ Ophængning og nedtagning af tøj/ tørretumbling i egen tumbler○ Lægge tøj sammen og på pladsVask i beboervaskeri:<ul style="list-style-type: none">○ Hjælp til at sortere, pakke og transportere tøjet til vaskeri○ Vaske tøjet○ Ophængning og nedtagning af tøj/ tørretumbling○ Lægge tøj sammen, transportere tøjet hjem og lægge på plads
Leverandør	Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere hjælp til tøjvask.

	<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. • 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 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 døren ikke åbnes, vil medarbejderen på baggrund af en individuel vurdering og af hensyn til borgerens sikkerhed tage handling herpå. Bliver det nødvendigt at kontakte politiet/låsesmed, påhviler udgiften til låsesmed 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.
Opfølgning på hjælpen	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Borgertilfredshedsundersøgelser • Tilsyn • Revisitation efter behov
Lovgrundlag	<p>Serviceoven §§ 83 og 88</p>

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	<p>Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk</p>