



## **VISITATIONSRETNINGSLINJER**

### **2.1.4 TØJVASK, V-pakke**

Personlig og praktisk hjælp ydes altid med det formål, at borgeren bliver så selvhjulpnen som muligt. Alle borgere, der er visiteret til personlig og/eller praktisk hjælp skal derfor i samarbejde med hjemmehjælperen fastsætte mål for indsatsen.

Borgeren vil modtage en rehabiliterende indsats, så der skabes tryghed for borgeren

Første gang en borger søger om hjemmehjælp, vil borgeren blive visiteret til et rehabiliteringsforløb, hvis der vurderes at være et rehabiliteringspotentiale. Formålet er, at borgeren bliver så selvstændig og uafhængig af hjemmehjælp som muligt. Dette rehabiliteringsforløb kan vare i op til 8 uger. Ved afslutning af rehabiliteringsforløbet vurderes, om borgeren har behov for hjemmehjælp på det givne tidspunkt, er dette tilfældet visiteres borgeren og vælger mellem de godkendte leverandører af hjemmehjælp.

#### **Tilbagemeldingspligt**

Borgere, der modtager hjemmehjælp, og leverandøren har pligt til at meddele det til Myndighedsteamet, når der er væsentlig ændringer i borgerens funktionsevne. Det gælder både, når borgeren har behov for mere såvel som mindre hjælp. Dette er absolut nødvendigt for, at det kan sikres, at borgeren er visiteret til den rette hjælp.

#### **Hvem kan få hjælp?**

Borgere, der har behov for hjælp til tøjvask.  
Hjælpen ydes efter principperne for hverdagsrehabilitering, som har til formål at understøtte borgerne i at blive så uafhængige af hjælp som muligt.

Myndighedsteamet foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp under en visitationssamtale. Tildeling sker på basis af følgende kriterier:

- Der ydes kun hjælp til tøjvask, hvis borgeren og andre personer i husstanden ikke kan vaske tøj, øvrige muligheder og tilbud efter den sociale lovgivning, skal være undersøgt og udtømt.

Vaskeordningen tilbydes som udgangspunkt hver 14. dag.  
Ugevask tilbydes efter visitation og ved særlige behov

Ydelsen leveres på hverdage i dagtimerne.

#### **V1-pakken – standardvask**

- Borgeren er over 18 år
- Borgerens funktionsniveau medfører:

#### **Lette begrænsninger**

- Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten
- Borgeren kan overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste elementer inden for funktionsområdet, men kan have et lille behov for støtte til funktionen

### **Moderate begrænsninger**

- Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten
- Borgeren klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler. Borgeren kan have behov for hjælp til enkelte vurderingsområder

### **Svære begrænsninger**

- Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten
- Borgeren har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler

### **Totale begrænsninger**

- Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance
- Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner inden for vurderingsområdet på trods af hjælpemidler

### **V2-pakken – allergivask**

Borgere, der ud over de betingelser, der er opstillet under V1-pakken:

- lider af en svær allergisk lidelse (lægeattesteret), og som følge heraf har behov for at tøj vaskes separat i maskiner, der er specielt brugt til dette formål og med specielt vaskepulver egnet til allergivask.

### **V3-pakken – specialvask**

Borgere, der ud over de betingelser, der er opstillet under V1-pakken:

- har en lægeattesteret lidelse, hvor der er behov for at forebygge smittespredning, og som følge heraf skal have tøj vasket ved 80 °C. Tøj der ikke kan vaskes ved 80 °C, vaskes separat i maskiner, der specielt bruges til dette formål.

**Pris** Egenbetaling. Se særskilt takstbilag.

### **Hvordan får borgeren besked om afgørelse?**

Afgørelsen meddeles skriftligt til borgeren. Ved afslag informeres om klagemulighed.

Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveauevurderes ved ændring i borgerens funktionsniveau.

### **Opstart af hjælp**

Leverandøren aftaler senest 3 hverdage efter tildeling dato for start af hjælpen med borgeren.

Hjælpen startes hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter visitation af hjælp.

## Dokumentation

Myndighedsteamet sætter det retningsgivende mål, og beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen.

## Hvilket indhold har vaskeordningen?

Ydelsen omfatter kun hjælp til at få vasket husstandens vasketøj.

### **V1-pakken**

- Borgeren aftaler en fast afhentnings- og leveringsdag samt tidspunkt med den valgte leverandør. Efter aftale kan afhentning og levering finde sted hver uge eller hver 14. dag
- Sengetøj, duge og viskestykker vaskes ,kan rulles, såfremt vaskeriets krav til rulning er opfyldt. Alt andet vasketøj bliver vasket, tørret og pænt sammenlagt.
- Leverandøren pakker tøjet i ren vaskesæk – f.eks. store tynde plastposer, der bliver lagt i transportsække - og leverer det rene tøj til borgeren personligt på dennes bopæl. Tøjet kan kun efter aftale med borgeren sættes uden for døren ved levering. Dette sker på borgerens eget ansvar. Høje-Taastrup Kommune kan ikke gøres erstatningsansvarlig i tilfælde af tyveri o.l.
- Borgeren modtager sammen med den leverede rene vaskesæk en følgeseddel, med angivelse af navn, varebetegnelse og kvantum.

### **V2-pakken**

- Allergivask, hvor tøjet vaskes i separat i maskiner, der specielt bruges til vask af tøj for allergikere med godkendt vaskepulver
- Pakken har herudover samme indhold som V1-pakken

### **V3-pakken**

- Specialvask af tøj ved 80 0 C. Tøj der ikke kan vaskes ved 80 0 C, vaskes separat i maskiner, der er specielt bruges til dette formål
- Pakken har herudover samme indhold som V1-pakken

### **Reklamation**

Reklamation skal ske til den valgte leverandør. Såfremt der konstateres fejl i en levering, herunder i form af bortkommet tøj, beskadigelse af tøj i forbindelse med afhentning/levering samt vask af tøjet, yder leverandøren erstatning på grundlag af borgerens skriftlige erstatningskrav.

### **Observationspligt af borgerens almene tilstand**

Såfremt leverandørens chauffør ved leveringen ser eller hører, at borgeren er svækket eller på anden måde reagerer anderledes end vanligt, skal leverandøren kontakte visitationen på rådhuset.

## **Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandarden**

Ønsker borgeren at benytte sig af leverandørens tilbud om merydelser som f.eks.vask af dyner, puder og gardiner, påhviler udgiften hertil borgeren.

Opkrævning af denne udgift er et mellemværende mellem leverandøren og borgeren.

## **Krav til leverandøren**

Der er indført frit valg af opgaveløser til praktisk bistand i Høje-Taastrup Kommune. Borgeren kan vælge mellem godkendte private leverandører.

Borgeren kan skifte leverandør med 1 måneds varsel fra udgangen af den måned, hvori modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsige samarbejdet med en leverandør, skal borgeren give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal udføre hjælpen.

Vaskeriet har pligt til at afmelde visiteret hjælp hos visitationen, hvis borgeren ikke har behov for eller ikke ønsker den visiterede hjælp.

Hvis borgeren ikke ønsker at modtage hjælpen i en kortere periode, som følge af ferie m.v., meddeles dette alene til vaskeriet. Hjælpen genoptages ved henvendelse til vaskeriet.

Leverandøren og borgeren har pligt at give besked til myndighedsteamet ved ændringer i borgerens funktionsniveau

### **Pakning**

Tøjet pakkes i ren vaskesæk - f.eks. store tynde plastposer, der bliver lagt i transportsække – sorteret og lagt sammen efter art. Vaskesække stilles til rådighed og leveres tilbage til vaskeriet ved ophør af ordningen

### **Tilkøbsydelser**

Leverandøren skal tilbyde dyner, puder, gardiner og tæpper samt strygning af diverse beklædningsgenstande som tillægsydelser, som borgeren kan få mod betaling.

## **Dokumentation**

Leverandøren skal kunne dokumentere leverede ydelser m.v. jævnfør kontrakten.

## **Personale**

Der stilles krav til, at det udførende personale er kvalificeret. Leverandøren skal have mindst én fagligt uddannet medarbejder ansat. Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Høje-Taastrup Kommunes kvalitetsstandard for ydelsen, og at ydelsen udføres i overensstemmelse med denne.

## **Mødet med borgeren**

Hjælpen ydes efter principperne for hverdagsrehabilitering, som har til formål at understøtte borgerne i at blive så uafhængige af hjælp som muligt. Hjælpen skal understøtte borgernes mulighed for en aktiv tilværelse

- Tidspunkt for afhentning og levering aftales mellem borger og leverandør. Den indgåede aftale dokumenteres skriftligt overfor borgeren af leverandøren
- Leverandøren skal tilstræbe, at det er den samme chauffør, der kommer hver gang, undtagen under sygdom og i ferieperioder
- Chauffører skal bære synligt ID-kort

- Leverandøren skal have telefontid mandag til fredag i tidsrummet kl. 07.30 – 15.00, og den skal altid være bemannet med en person, der taler og forstår dansk. Samme krav gælder for leverandørens chauffør

### **Udsættelse og erstatning af hjælp**

- Hjælp til tøjvask kan ikke aflyses eller udsættes
- Hvis ugedagen for hjælp til tøjvask falder på en helligdag tilbydes erstatningshjælp inden for 3 hverdage
- Er borgeren ikke i hjemmet og lukker op, når leverandøren kommer med det rene tøj, tages tøjet med retur. Vaskeriet ringer til borgeren. Hvis borgeren skal bruge tøjet, tages det med på turen næste dag, ellers vil det først blive leveret ugen efter
- Borgeren skal aflyse visiteret hjælp hos leverandøren, senest dagen før hjælpen er planlagt til at blive leveret, hvis borgeren ikke ønsker den visiterede hjælp.
- Aflyser borgeren selv visiteret hjælp senest 5 hverdage inden det aftalte tidspunkt, ydes der i videst muligt omfang erstatningshjælp

### **Aftalt leveringstidspunkt**

Levering/afhentning af tøj skal ske inden for det aftalte tidsrum (maksimalt et 3-timers interval).

### **Kvalitetskrav til den leverede hjælp**

80 % af borgerne, der modtager hjælp til tøjvask, skal være tilfredse med hjælpen.

### **Relaterede kvalitetsstandarder**

- 2.1 Praktisk hjælp
- 3.1.1 Visitation til personlig og praktisk hjælp m.v.
- 3.3.4 Kvalitetsmålinger praktisk hjælp

### **Lovhenvisninger**

Praktisk hjælp er reguleret i Lov om Social Service §§ 83,83a, 84, , 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 94a  
Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, jf. Lov om Social Service § 139.