

Betalt vareudbringning efter servicelovens § 83

Hvis du ikke selv kan handle dagligvarer

Kvalitetsstandard



Kvalitetsstandard for betalt vareudbringning

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for hjælp til indkøb af dagligvarer til borgere i eget hjem.

Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp til indkøb af dagligvarer, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt, og du derfor ikke selv kan handle dagligvarer.

Før vi tager stilling til, om du kan få betalt vareudbringning vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaven, brug af hjælpemiddel og/eller velfærds-teknologi eller ved bevilling af forbrugsgoder.

For at få hjælp er det en betingelse, at

- Du eller andre i husstanden er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan handle dagligvarer.
- Der ikke findes en forretning, der gratis bringer varer ud til dit nærområde.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget betalt vareudbringning, hvis du fortsat er i stand til at købe ind men nu oplever, at det tager dig længere tid, eller at du ikke kan transportere alle varerne på én gang. Det forventes her, at du fordeler indkøbene over tid og derved fortsat selv klarer indkøbene.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget varig hjælp, hvis visitator skønner, at tilbud om et rehabiliteringsforløb og/eller træning vil gøre dig i stand til selv at skaffe dig de nødvendige dagligvarer.

Som udgangspunkt kan du ikke få betalt vareudbringning som følge af, at du fx er utryk ved at færdes med/uden hjælpemiddel eller som følge af midlertidige behov som for eksempel dårligt vejr (fx en hård vinter) eller at din bil er på værksted.

Alder udløser ikke i sig selv hjælp til indkøb.

Hjemmeboende børn og unge må forvente at skulle deltage i indkøb af dagligvarer, hvis de aldersmæssigt er i stand til det.

Hvis du er psykisk svækket som følge af sindslidelse, senhjerneskade eller misbrug, vil vi med udgangspunkt i din handleplan og dit funktionsniveau vurdere, hvordan dit behov for indkøb af dagligvarer bedst imødekommes.

Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte visitatorerne i Job og Velfærds visitationsafdeling.

I samarbejde med dig afdækker visitator dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitator udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af betalt vareudbringning vurderer visitator, om rehabilitering, hjælpemidler, velfærdsteknologi eller træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpent.

Hvad kan du få hjælp til?

Betaling af udbringningsgebyr for udbringning af varer en gang ugentligt fra en af de dagligvareforretninger, der har indgået aftale med Sønderborg Kommune om at bringe dagligvarer ud.

Sønderborg Kommune betaler forretningen for maksimalt en ugentlig udbringning af varer.

Du får bevilget personlig hjælp fra hjemmeplejens personale, hvis du har behov for hjælp til at skrive indkøbsseddel, bestille dagligvarer eller til at sætte kolonialvarer på plads. Forretningens chauffør hjælper dig med at sætte køle- og frostvarer på plads, hvis du ikke selv er i stand til det.

Formålet med betalt vareudbringning er, at du får dækket dit behov for dagligvarer, hvis du – helt eller delvist – ikke er i stand til at handle ind, og du ikke kan få handlet ind på anden måde.

Om hjælp til selvhjælp

Sønderborg Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Vi tror på, at det giver dig livskvalitet, når du har selvbestemmelse og oplever frihed i og indflydelse på din hverdag.

- Målet med hjælp til selvhjælp er derfor, at
- Du oplever øget livskvalitet.
- Du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv.
- Du opnår at udskyde en eventuel aldersbettinget svækkelse.
- Du er i stand til at blive længst muligt i eget liv.

I praksis betyder det blandt andet, at medarbejderne har fokus på, at du alt efter evne enten selvstændigt eller sammen med medarbejderne udfører/deltager i de opgaver, du er i stand til. Den bevilgede hjælp bliver derfor udført med et aktiverende og inddragende sigte.

Hvad koster hjælpen?

Sønderborg Kommune afregner udbringningsgebyret direkte med forretningen.

Du betaler altid selv for dine dagligvarer. Du afregner direkte med forretningen.

Du betaler selv forretningens udbringningsgebyr, hvis du får leveret dagligvarer oftere end en gang ugentligt.

Hvem leverer hjælpen?

Hjælp til betalt vareudbringning er omfattet af fritvalg. Du kan vælge mellem en af de dagligvareforretninger, som Sønderborg Kommune har indgået aftale med.

Du kan skifte leverandør af betalt vareudbringning med en måneds varsel.

Hvornår leveres hjælpen?

Dagligvareforretningen kan modtage din bestilling af varer pr. telefon og pr. e-mail.

Leverandøren fastlægger fristen for, hvornår de skal have modtaget din bestilling. Leverandøren skal sikre, at du/hjemmeplejen er orienteret om fristen. Udbringning af dagligvarer sker som udgangspunkt på hverdage i tidsrummet kl. 8-17

Leverandøren kontakter dig for at aftale tidspunkt for vareudbringning med dig. Leverandøren aftaler alternativ bestillingsdag/leveringsdag, hvis den sædvanlige dag for bestilling/levering falder på en helligdag.

Hvad forventes af dig?

Vi forventer af dig, at

- Du bestiller varerne indenfor det tidsrum, du har aftalt med forretningen.
- Du er hjemme i det tidsrum, hvor dine dagligvarer vil blive leveret.
- Du aftaler det med dagligvareforretningen, hvis du får behov for at flytte en aftalt varelevering.

- Du skal aflyse en levering senest klokken 15 dagen før leveringsdagen.
- Du skal på forhånd aftale med forretningen, hvor de må aflevere dine varer, hvis du ikke er hjemme på tidspunktet for udbringningen. Herefter er ansvaret for varerne dit, og eventuelle mangler/skader på varerne påhviler alene dig.
- Du er indforstået med, at hvis du ikke er hjemme ved leveringen, og du ikke har meddelt dette på forhånd, så vil forretningen kontakte din leverandør af hjemmepleje. Hvis hjemmeplejen heller ikke kan komme i kontakt med dig eller med dine pårørende, kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.
- Du er indforstået med, at hvis du ikke er hjemme ved leveringen, og du ikke har meddelt dette på forhånd, så vil forretningen tage varerne retur. Kommunen betaler udbringningsgebyret. Du betaler selv for en eventuel ekstra udbringning. Forretningen afgør selv, om den vil opkræve betaling fra dig for de returvarer, som er letfordærlige.

Kvalitetsmål for hjælpen

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål,

- At hjælpen betalt vareudbringning bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest inden fem ugedage efter tildelingen.
- At de bestilte varer bliver afleveret til dig senest fem ugedage efter din bestilling regnet fra bestillingsfristen.
- At leverandøren (forretningen) ikke må aflyse hjælpen, men kan aftale en flytning med dig.
- At hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- At leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.
- At leverandøren kontakter dig pr. telefon senest 48 timer før det aftalte leveringstidspunkt, hvis de ønsker at flytte en aftalt levering. I det tilfælde skal du have tilbudt erstatningshjælp inden for tre hverdage efter den oprindeligt aftalte leveringsdag.

- At du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt.
- At du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.
- At du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med.
- At du oplever sammenhæng og forudsigelighed i plejen og i den samlede indsats.
- At dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse.

Sønderborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå afgørelsen om tildeling af hjælp.

Lovgrundlag

Serviceovens

§ 1. Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske fær-digheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

Information

Du kan se denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside

www.sonderborgkommune.dk

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte

Job og Velfærd

Visitationsafdelingen

Ellegårdvej 25 A

6400 Sønderborg

Tlf. 88 72 45 23

velfaerd@sonderborg.dk

www.sonderborgkommune.dk

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Seniorudvalget den 12. april 2018.