

Betalt vareudbringning efter servicelovens § 83 Hvis du ikke selv kan handle dagligvare



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 velfærdsteknologi eller ved bevilling af forbrugsgoder.

For at få betalt vareudbringning / indkøbsordning er det en forudsætning, at

- du eller andre i husstanden ikke er i stand til at benytte tekniske redskaber, som fx online supermarked eller at bestille varer via telefon eller mail til forretningen.
- der ikke er en forretning, der gratis bringer varer ud i dit nærområde.

Hvis du eller en anden i husstanden selv kan varetage opgaven og dermed er selvhjulpnen, er du ikke berettiget til at modtage praktisk hjælp.

Hvis du ikke tilhører målgruppen for praktisk hjælp, fordi du eller en i din husstand selvstændigt kan bestille varer via e-mail, telefonisk eller online

supermarkeder, er kommunen ikke forpligtet til at betale for vareudbringning af varer bestilt via e-mail, telefonisk eller via online supermarkeder.

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 benytte tekniske redskaber, som fx online supermarked, e-mail eller telefonisk til varebestilling af de nødvendige dagligvarer.

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 Omsorg og Udviklings 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 selvhjulpnen.



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 medarbejdere, 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 ikke er selvhjulpnen i forhold til opgaven med at bestille dagligvarer.

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.
- bevarer eller forbedrer dine muligheder for selv at klare hverdagens opgaver.

- opnår at udskyde en eventuel aldersbetinget svækkelse.
- 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 de dagligvareforretninger, som Sønderborg Kommune har indgået aftale med.

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

Hvornår leveres hjælpen?

Din leverandør af hjemmepleje bestiller dine varer hos dagligvareforretningen.



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. 08-17.

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

Hvad forventes af dig?

Vi forventer af dig, at du

- er hjemme i det tidsrum, hvor dine dagligvarer vil blive leveret.
- aftaler det med dagligvareforretningen, hvis du får behov for at flytte en aftalt varelevering.
- skal aflyse en levering senest kl. 15 dagen før leveringsdagen.
- 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.
- 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.
- er indforstået med, at hvis hjemmeplejen heller ikke kan komme i kontakt med dig eller dine pårørende, så vil personalet kontakte politiet.

- er indforstået med, at hvis politiet vurderer, at det er nødvendigt at tilkalde låsesmed, så sender kommunen regningen for låsesmeden videre til dig.
- 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 letfordærvelige.

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.
- de bestilte varer bliver afleveret til dig senest fem ugedage efter din bestilling regnet fra bestillingsfristen.
- leverandøren (forretningen) må ikke aflyse hjælpen, men kan aftale en flytning med dig.
- hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.
- 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.



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

Sønderborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp og støtte er dit hjem personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Du kan læse mere i kvalitetsstandarderne Visitation og levering.

Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå afgørelsen om tildeling af hjælp.

Lovgrundlag

Fra serviceloven:

§ 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 færdigheder, 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

Denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses 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 Omsorg og Udvikling. Se kontaktinformation på sidste side.

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Seniorudvalget den 4. februar 2021. Administrativt ændret den 23. september 2022 på baggrund af Byrådets beslutning den 24. august 2022.



Sønderborg Kommune
Omsorg og Udvikling
Myndighedsafdelingen
Ellegårdvej 25 A
6400 Sønderborg
T: 27 90 45 23
E: omsorgogudvikling@sonderborg.dk
W: sonderborgkommune.dk