

## Kvalitetsstandard for indkøbsordning

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere, der ikke selvstændigt kan handle på internettet og modtage varer, når de leveres.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage indsatsen skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpne 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 selvhjulpne, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.</li> <li>Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li> </ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.</li> <li>Indsatsen iværksættes senest 12 hverdage efter visitation.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formål med indkøbsordningen er at sørge for, at borgeren har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der leveres varer på bestemte ugedage en gang ugentligt efter aftale med leverandør.</li> <li>Bestilling af varer sker en gang ugentligt på aftalte ugedage.</li> <li>Varebestilling kan foregå:             <ul style="list-style-type: none"> <li>ved at borgeren ringes op af leverandør og bestiller varer telefonisk</li> <li>eller borgeren kan visiteres til at hjemmeplejen bestiller varer for borgeren, hvis denne ikke selv er i stand til at bestille varer telefonisk.</li> </ul> </li> <li>Leverandøren leverer kun varer, når borgeren er hjemme.</li> <li>Chaufføren hjælper med at sætte køle- og frostvarer på plads, hvis borgeren ikke selv er i stand til dette.</li> <li>Indkøbet afregnes mellem borger og leverandør via dankort eller via betalingsservice.</li> <li>Kommunen afholder udgifter til leveringen.</li> </ul>
Leverandør	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supermarkedet Intervare</li> <li>Egebjerg Købmandsgård</li> </ul>
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal.</li> <li>Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser.</li> <li>Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence.</li> <li>Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal kontakte hjemmeplejen eller visitationen ved ændringer eller akutte ændringer i borgerens tilstand.</li> <li>• Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde.</li> <li>• Levering skal kunne foretages på borgerens bopæl alle ugens hverdage kl. 9.00 – 15.00 efter aftale med borgeren, inden for et tidsinterval på max. 2 timer. Der skal orienteres ved ændringer af i tidspunkt +/- en time.</li> <li>• Der skal være mulighed for, at visitationen kan visitere en akutbestilling med udbringning samme dag, hvis det bliver nødvendigt for borgere, der f.eks. har været indlagt på sygehus.</li> <li>• Hjælpen bør gives af den samme person hver uge, så vidt det er muligt.</li> <li>• Hvis borgeren ikke lukker op, skal Leverandøren forsøge at kontakte borger telefonisk og derefter kontakte hjemmeplejen. Ved akut behov ringes 112.</li> </ul>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hjælpen udføres kun, når borgeren er til stede i hjemmet.</li> <li>• Ved aflysning eller flytning af en levering skal borgeren give besked til leverandøren senest kl. 12.00 hverdagen før den planlagte levering.</li> <li>• Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette og kommunen vil give leverandøren besked via omsorgssystemet.</li> <li>• Aflyser borgeren et besøg, erstatter leverandøren som udgangspunkt ikke besøget.</li> </ul>
Opfølgning på hjælpen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennem dialog mellem borger og leverandør i det daglige arbejde.</li> <li>• Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	Servicebogen § 83 og § 88
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal borgeren henvende sig til visitationen.</li> <li>• Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger.</li> <li>• Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen.</li> <li>• Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget.</li> <li>• Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige leverandør.</li> </ul>
Skift af leverandør	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren har mulighed for at skifte leverandør, dette sker ved henvendelse til visitator.</li> <li>• Leverandørskift kan ske med 4 ugers varsel.</li> </ul>
Kontakt til visitationen	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefonnr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a>