



VISITATIONSRETNINGSLINJER

2.1.5 INDKØB, I-PAKKE

Hvem kan få hjælp?

Borgere, der har behov for hjælp til indkøb af dagligvarer.

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

- Borgeren er over 18 år
- Der kan visiteres til nedenstående indkøbspakker, der tager udgangspunkt i borgerens funktionsniveau og husstandens samlede ressourcer. Øvrige tilbud og muligheder efter den sociale lovgivning skal være undersøgt og udtømt

I1-pakken

Borgere med lette eller moderate begrænsninger:

- Borgeren og andre i husstanden er ude af stand til at klare indkøb af dagligvarer, herunder at hente basisvarer som mælk, kød og lignende
- Borgeren og andre i husstanden er ude af stand til at bestille dagligvarer via internettet. Borgeren er i stand til at overskue et ugentligt indkøb uden større rådgivning, f.eks. at gennemgå køleskabet for gamle varer.
- Borgeren er i stand til at afgive sin indkøbsbestilling via telefon

Vejledende tid: 1 pakke pr. uge.

Ydelsen leveres på hverdage i dagtimerne.

I2-pakken

Borgere med svære eller totale begrænsninger:

Borgeren og andre i husstanden er ude af stand til at klare indkøb af dagligvarer, herunder at hente basisvarer som mælk, kød med mere og:

- Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til et ugentligt indkøb og/eller
- Borgeren er ude af stand til at afgive en indkøbsordre telefonisk og/eller
- Borgeren og andre i husstanden er ude af stand til at bestille dagligvarer via internettet og/eller
- Borgeren er ude af stand til at tage imod varer ved levering og/eller
- Borgeren er ude af stand til at stille varer på plads ved levering

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til et væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes efter 3 måneder. Øvrige borgere revurderes mindst en gang hvert 2. år.

Midlertidig hjælp revurderes mindst hver 3. måned.

Vejledende tid: 1 pakke pr. uge.

Ydelsen leveres på hverdage i dagtimerne.

Pris

Høje-Taastrup kommune betaler udgiften til pakning af varerne i butikken og leveringen til borgerens bopæl.

Betaling af varerne er Høje-Taastrup Kommune uvedkommende.

Hvordan får borgeren besked om afgørelse?

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

Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.

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. Betaling for bestilte varer skal som minimum kunne foregå via NETS.

Dokumentation

Visitor sætter det retningsgivende mål.

Visitor beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen.

Hvilket omfang har indkøb?

Hjælp til indkøb tilbydes 1 gang om ugen på hverdage i dagtimerne.

Hvilket indhold har indkøb?

I1-pakken

- Borgeren aftaler en fast ugentlig leveringsdag og tidspunkt med den valgte leverandør.
- Borgeren ringes op på en nærmere aftalt ugedag, hvor borgeren kan afgive sin bestilling.
- Leverandøren pakker og leverer de bestilte varer til borgeren personligt på dennes bopæl.
- Borgeren modtager sammen med de bestilte varer næste uges tilbudsavis.

I2-pakken

- En hjælper besøger borgeren og skriver indkøbsseddel sammen med borgeren. Hjælperen videregiver indkøbssedlen til den valgte leverandør.
- Leverandøren pakker og leverer de bestilte varer til borgeren personligt på dennes bopæl. Hvis borgeren er ude af stand til at tage imod varerne, tilknyttes borgeren leverandørens nøgleordning, så chaufføren selv kan låse sig ind med varerne. Nøgleordningen er omfattet af Høje-Taastrup Kommunes retningslinjer for brug og opbevaring af nøgler.
- Leverandøren stiller frost- og kølevarer på plads ved leveringen.
- Borgeren modtager sammen med de bestilte varer næste uges tilbudsavis.

Betaling for varerne

Betaling af varerne er et anliggende mellem leverandøren og borgeren. Betaling skal som minimum kunne foregå via BS (Betalingsservice). Betaling af varerne er Høje-Taastrup Kommune uvedkommende.

Pant

Leverandøren tager mod pantvarer, både enkelt flasker og hele kasser. Pantpriserne er standard pantpriser, der følger markedet.

Reklamation

Reklamation på de leverede varer skal ske til den valgte leverandør. Såfremt der konstateres fejl i en levering, herunder i form af manglende levering, mangler,

beskadigelse eller ukurante varer, yder leverandøren erstatning, enten i form af nye varer eller tilbagebetaling efter borgerens ønske.

Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandarden

Ønsker borgeren at benytte den valgte leverandørs tilbud om levering mere end én gang ugentligt, 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.

Leverandøren har pligt til at afmelde visiteret hjælp hos visitationen, hvis:

- Borgeren ikke har behov for den visiterede hjælp, som følge af hospitalsindlæggelse m.v.
 - Borgeren ikke ønsker at modtage hjælpen, som følge af ferie m.v.
- Hjælpen genoptages ved henvendelse til leverandøren.

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 pr. telefon.

Pakning

- Frost- og kølevarer pakkes med køleelementer o.l., så den korrekte temperatur opretholdes, indtil borgeren modtager varerne.
- Pakning og opbevaring af fødevarer skal følge de gældende regler.

Dokumentation

- Tidspunkt for levering af varer aftales mellem borger og leverandør. Den indgåede aftale dokumenteres skriftligt overfor borgeren af leverandøren.
- Alle afvigelser fra den visiterede ydelse dokumenteres af leverandøren med begrundelse for afvigelsen og meddeles Høje-Taastrup Kommune skriftligt. Hvor ofte og i hvilken form aftales med den enkelte leverandør.

Personale

Der stilles ikke krav til uddannelse.

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

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.

Udsættelse og erstatning af hjælp

- Hjælp til indkøb kan ikke aflyses eller udsættes
- Hvis ugedagen for hjælp til indkøb falder på en helligdag tilbydes erstatningsbesøg inden for 3 hverdage
- Er borgeren ikke i hjemmet, når leverandøren kommer med varerne, betragtes besøget som aflyst af borgeren
- Borgeren skal aflyse visiteret hjælp hos udfører senest dagen før hjælpen skulle have været leveret, hvis borgeren ikke ønsker den visiterede hjælp. Senere aflysning betragtes som uanmeldt afbud

Aflyser borgeren selv visiteret hjælp senest 5 hverdage inden det aftalte tidspunkt, ydes der i videst muligt omfang erstatningshjælp.

Aftalt mødetidspunkt

Levering af bestilte varer skal ske inden for det aftalte tidsrum (maksimalt et 3-timers interval).

- Udsættelse af hjælp og dato for erstatningshjælp dokumenteres skriftligt og meddeles Høje-Taastrup Kommune
- Leverandøren afmelder visiteret hjælp hos visitationen

Kvalitetskrav til den leverede hjælp

80 % af borgerne, der modtager hjælp til indkøb, er tilfredse med hjælpen.

Relaterede kvalitetsstandarder

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

Lovhenvisninger

Praktisk bistand er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 84, 85, 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.