



Indkøb af dagligvarer

Efter servicelovens § 83

Kvalitetsstandard

Horsens Kommune

Kvalitetsstandard for indkøb af dagligvarer

Denne kvalitetsstandard beskriver Horsens Kommunes serviceniveau for hjælp til indkøb af dagligvarer for dig, der bor i egen bolig.

Formålet med indsatsen er, at du kan:

- få støtte til praktiske opgaver, som du midlertidigt eller varigt ikke, eller kun meget vanskeligt, kan udføre på egen hånd
- udvikle dine færdigheder, så du bliver mere selvhjulpen og bevarer dine ressourcer
- få hjælp til at vedligeholde dit fysiske og psykiske helbred
- afhjælpe nogle af de væsentlige følger, som en nedsat fysisk og psykisk funktionsevne samt særlige sociale problemer medfører.

Hvem kan få hjælp til indkøb af dagligvarer?

Du kan få hjælp og støtte til indkøb af dagligvarer, hvis du er over 18 år og ikke selv kan varetage indkøb (enten i en fysisk butik eller ved online-bestilling), fordi du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt.

Når vi skal afgøre, om du kan få bevilget hjælp til indkøb af dagligvarer, laver vi en vurdering af din samlede husstand.



Inden du kan tildeles støtte til indkøb af dagligvarer, vil en visitator vurdere, om fx hjælpemidler eller træning kan gøre dig helt eller delvist selvhjulpen.

Du er aktivt deltagende

I Horsens Kommune vil vi gerne gøre tingene *med* dig i stedet for at gøre tingene *for* dig, når det kan lade sig gøre. Det kalder vi rehabiliterende tankegang.

Målet er at støtte dig til at få et godt og meningsfuldt liv, hvor du bliver mere selvhjulpen i din dagligdag og bevarer et aktivt liv længst muligt.

Når du bevilges praktisk hjælp, skal du som udgangspunkt igennem et rehabiliteringsforløb. Sideløbende vurderer vi, om du er i målgruppen for hjælp til indkøb af dagligvarer.

Hvad kan hjælp til indkøb af dagligvarer indeholde?

Hjælp til indkøb kan fx omfatte:

- hjælp til at skrive indkøbsliste
- hjælp til at bestille varer
- at få varer bragt ud
- at få varer stillet på plads

Du kan få hjælp til indkøb 1 gang om ugen og kun til eget forbrug.

Vi bevilger altid hjælp til indkøb af dagligvarer efter en konkret, individuel vurdering.

Det betyder, at vi i særlige tilfælde kan gøre undtagelser fx i forhold til hvor ofte eller hvordan, hjælpen leveres.

Hvad kan jeg ikke få hjælp til?

Du kan ikke få ledsagelse til indkøb.

Du kan ikke få hjælp til opgaver, som vi ikke kan udføre indenfor de retningslinjer, der er i [arbejdsmiljølovgivningen](#).

Hvem leverer hjælpen?

Hjælp til at skrive indkøbsliste og bestilling af varer varetages af hjemmeplejen. Du kan vælge mellem følgende tre leverandører:

- Den kommunale hjemmepleje
- Berits Hjemmepleje
- Konsortiet Svane Pleje

Dine varer leveres af et eksternt firma, som kommunen har indgået aftale med.

Læs mere om leverandørerne på horsens.dk/hjaelpogpleje

Hvad koster hjælpen?

Hjælp til at lave indkøbslister og bestilling af varer er gratis. Du skal selv betale for dine varer. Du betaler direkte til leverandøren.

Hvordan søger jeg om hjælp til indkøb af dagligvarer?

Hvis du tidligere har haft kontakt til en visitator, skal du kontakte vedkommende.

Ellers skal du rette henvendelse til:

Rådgivningsteamet

Telefon: **76 29 45 01**

Mandag - fredag fra kl. 8.30–9.30 til 12.00-13.00

Hvornår får jeg svar på min ansøgning

Senest 10 hverdage efter, at du har ansøgt, skal visitator have truffet en afgørelse på din ansøgning og orienteret dig om, hvorvidt du kan få bevilliget hjælp.

Hjælpen skal begynde senest 7 dage efter, at du har fået bevilliget den.

Kan min hjælp blive aflyst eller flyttet?

Leverandøren kan ikke aflyse en levering.

Du kan opleve, at vi bliver nødt til at flytte tidspunktet for, hvornår leverandøren kan levere din ydelse. Leverandøren skal informere dig om en eventuel forsinkelse.

Leveringen sker på en fast aftalt ugedag inden for et bestemt tidsinterval på maksimum 2 timer.

Hvis du har brug for at få aflyst eller flyttet en levering, skal du give besked til leverandøren senest

kl. 12 hverdagen før den planlagte levering.

Hvis du ikke har afmeldt levering af varer, og leverandøren ikke kan komme i kontakt med dig, kontakter leverandøren straks hjemmeplejen. Hjemmeplejen kan blive nødt til at tilkalde en låsesmed for din regning, hvis hjemmeplejen ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende.

Hvordan klager jeg?

Du kan klage over afgørelsen til Ankestyrelsen enten skriftligt eller mundtligt på følgende måder:

- Udfyld og indsend en elektronisk klage via selvbetjeningsløsningen på horsens.dk/hjaelpogpleje
- Send en skriftlig klage til:
Visitationen
Chr M Østergaards Vej 4, 8700 Horsens
- Ring til din visitator (navn og telefonnr. fremgår af din afgørelse)

Klagefristen er **4 uger** efter modtagelsen af afgørelsen.

Borgerrådgivere

Du kan også tage kontakt til Horsens Kommunes borgerrådgivere.

Du kan læse mere om [borgerrådgiverne på horsens.dk](https://horsens.dk)

Er du pårørende?

- få en samtale med vores pårørendekonsulenter

Vores pårørendekonsulenter tilbyder samtaler både pr. telefon eller i form af en personlig samtale hjemme hos dig, eller på pårørendekonsulenternes kontor, hvor I sammen kan vende bekymringer, tanker og muligheder.

Pårørendekonsulenterne kan også hjælpe dig i forbindelse med dialog og samarbejde med medarbejdere i kommunens tilbud.

Kontakt pårørendekonsulenterne:

Kirsten Kirk Ladefoged - telefon: **20 20 59 64**

Susanne Bollerup Overgaard - telefon: **40 38 29 30**



Vi følger løbende op på din støtte, så den tilpasses dine behov.

Læs om tilsyn på horsens.dk/tilsyn

LOVGRUNDLAG

Serviceovens § 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.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

Serviceovens § 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

Serviceovens § 91

Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum

1) indgå kontrakt med to eller flere leverandører eller

2) tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal vejlede de borgere, der modtager et fritvalgsbevis efter stk. 2, nr. 2, om ordningen.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen fastsætter værdien af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, for hver af de ydelseskategorier efter § 83, som kommunalbestyrelsen har besluttet at tilbyde i ordningen. Kommunalbestyrelsen afregner med den leverandør, som borgeren har valgt, jf. stk. 2, nr. 2, til den pris, der svarer til fritvalgsbevisets værdi, jf. stk. 6.

Stk. 6. Sundheds- og ældreministeren fastsætter nærmere regler om leverandørernes tilbagemeldingspligt, jf. stk. 2, nr. 1 og 2, og om kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, og regler om beregningsgrundlaget for og offentliggørelse af fritvalgsbevisets værdi.

Visitationen

Telefon: **76 29 36 25**

Telefontider:

Man-ons: 9.00 - 15.00

Torsdag: 9.00 - 17.00

Fredag: 9.00 - 13.00

Kvalitetsstandarden er godkendt i Ældre- og
Handicapudvalget d. 13. december 2023