



11

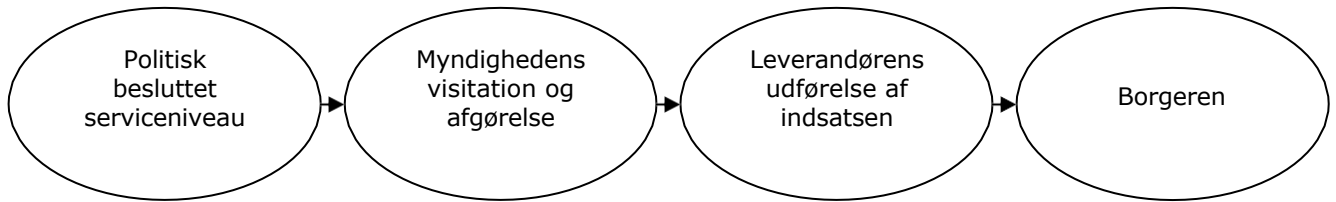
Kvalitetsstandard for indkøbsordning

Lov om social service § 83.

2025

Indledning

I Fredensborg Kommune ydes der hjælp og støtte til personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarden skal sikre, at der er sammenhæng mellem det politisk besluttede serviceniveau, de konkrete afgørelser og den leverede hjælp.



Den tildelte hjælp gives ud fra en helhedsvurdering af borgerens fysiske, psykiske og sociale ressourcer. I Fredensborg Kommune vurderes alle borgeres rehabiliteringspotentiale.

Hjælpen er et supplement til det, den enkelte selv er i stand til at udføre.

Hjælpen skal udføres i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder.

Venlig hilsen

Fredensborg Kommune

Hvad er formålet med hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren får foretaget indkøb af dagligvarer. <p>Hvis visitator vurderer, at borgeren efter et rehabiliteringsforløb efterfølgende kan varetage indkøb af dagligvarer selvstændigt/delvist selvstændigt, visiteres borgeren til et rehabiliteringsforløb.</p>
Hvem kan modtage hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan købe ind. • Hjælpen kan som hovedregel ikke gives, hvis der i husstanden bor en person, der funktionsmæssigt kan udføre opgaven, f.eks. ægtefælle eller voksne børn. • Borgere, der selvstændigt kan handle ind på internettet og modtage varer, når de leveres, kan ikke visiteres til kommunal indkøbsordning.
Hvordan får man hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Ved kontakt til kommunens visitation. • Borgerens behov for hjælp vurderes af visitator i samarbejde med borgeren og evt. pårørende/bisidder ved et hjemmebesøg. • Borgeren modtager afgørelsesbrev.
Hvor ofte kan man få hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Som hovedregel én gang om ugen på hverdage.
Hvad kan indgå i hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Indsamling og levering af dagligvarer efter forudgående bestilling. • I det omfang borgeren ikke kan sætte kølevarer på plads, hjælper chaufføren med dette. • Borgere, der har behov for hjælp til at bestille varer og sætte varer på plads, kan visiteres særskilt dertil efter kvalitetsstandarder på dette område.
Bestilling af varer:	<ul style="list-style-type: none"> • Bestilling af varer skal ske inden kl. 15.00 på aftalte ugedage, og bringes ud efter nærmere aftale med den valgte leverandør.
Hvordan betales for varerne?	<ul style="list-style-type: none"> • Der betales via Betalingservice (PBS).
Hvad koster indsatsen?	<ul style="list-style-type: none"> • 100 kr. pr. måned
Hvad kan ikke indgå i hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Ærinder i bank og på posthus.
Er der mulighed for fleksibel hjemmehjælp:	Hjælp til indkøb kan ikke byttes til anden indsats.
Hvem leverer hjælpen:	Leverandører godkendt af kommunen.
Hvad skal leverandøren leve op til:	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal til alle borgerregistreringer fx aflysninger, erstatningsbesøg, forringelse i funktionsniveau m.v. • Hjælpen påbegyndes indenfor 14 dage efter leverandøren har modtaget afgørelsen. Ved akutbehov med det samme. • Bestilling og udbringning samme dag, hvis det bliver nødvendigt for borgere, der fx har været indlagt på sygehus. • Den aftalte hjælp ydes med det indhold, der fremgår i kommunens elektroniske omsorgsjournal. • Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og ud fra den rehabiliterende

	<p>tilgang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen bør gives af så få personer som muligt. • Hjælpen påbegyndes indenfor et nærmere aftalt tidsrum plus/minus 1 time, ellers bliver borgeren kontaktet. • Leverandøren skal dokumentere, hvornår indkøb er udført.
Hvilke krav er der til personalet:	<ul style="list-style-type: none"> • Der anvendes kvalificeret personale. • Alle medarbejdere skal være imødekommende, fleksible og have et godt kendskab til kommunens serviceniveau. • Medarbejderne skal kunne forstå, tale, læse og skrive dansk. • Medarbejderne skal overholde tavshedspligten. • Medarbejderne skal bære synligt legitimationskort med foto.
Arbejds miljø:	<ul style="list-style-type: none"> • Arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. • Der foretages arbejdspladsvurdering af hjemmet af den valgte leverandør.
Hvordan følges der op på hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og hjælper/chauffør. • Ved en løbende dialog mellem leverandør og visitationen. • Visitationsafgørelsen vurderes som hovedregel en gang om året eller efter behov. • Ved kommunalt tilsyn.
Er der særlige forhold at tage hensyn til:	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren kan ikke aflyse indkøb. • Borgeren skal være i hjemmet på det aftalte tidspunkt. • Hvis borgeren ønsker at aflyse et bestilt indkøb, skal det ske med et varsel på 72 timer, med mindre leverandørens frist er kortere.
Hvor kan man klage:	<p>Ved afslag på indkøbsordning udleveres klagevejledning sammen med den skriftlige afgørelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren er utilfreds med afgørelsen, kan der klages. Klagen skal være sendt til Fredensborg Kommunes Visitation indenfor 4 uger efter, at borgeren har modtaget afgørelsen. Når Fredensborg Kommune har modtaget klagen, revurderes afgørelsen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen. • Hvis borgeren er utilfreds med den hjælp, der gives, kan denne søges løst i dialog med leverandøren. Hvis borgeren fortsat ikke er tilfreds, kan borgeren henvende sig til visitationen.
Skift af leverandør:	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører. • Hvis borger ønsker et leverandørskift, kan dette ske med 14 dages varsel. • Skift sker ved kontakt til visitationen.
Kontakt til Visitation:	<p>Egevangen 3B, 2980 Kokkedal fredensborg@fredensborg.dk Att.: Center for Ældre og Forebyggelse</p>

Godkendt af Fredensborg Kommunes Byråd den 16. december 2024.