

# Praktisk hjælp til indkøb

## Efter servicelovens § 83

### Kvalitetsstandard

Kerteminde Kommune tager afsæt i den rehabiliterende tankegang.

Vi tager udgangspunkt i, at du er ansvarlig for dit eget liv og ønsker højeste grad af uafhængighed og selvbestemmelse.

Formålet med kommunens indsats er at understøtte dine handlemuligheder, så du opnår et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt.

### Den rehabiliterende tankegang tager udgangspunkt i flg.:

Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk. Formålet er, at borgeren, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv. Rehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats.

## Kvalitetsstandard for indkøb af dagligvarer

Denne kvalitetsstandard er en beskrivelse af det serviceniveau, som tilbydes i Kerteminde Kommune ved tilbud om praktisk hjælp til indkøb af dagligvarer.

### Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp til indkøb af dagligvarer, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt, og dermed ikke selv kan udføre denne opgave.

For at kunne modtage hjælp til indkøb af dagligvarer, er det en forudsætning, at funktionsnedsættelsen ikke kan afhjælpes ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaven, brug af hjælpemiddel, indkøb af forbrugsgoder eller ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

Det er også en betingelse, at du og andre i husstanden er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan udføre opgaven.

Hjemmeboende børn og unge må forvente at skulle deltage i det praktiske arbejde svarende til deres alder.

Alder udløser ikke i sig selv hjælp og støtte.

Hvis du fortsat er i stand til foretage indkøb af dagligvarer, men nu oplever, at opgaven

tager dig længere tid, kan der som udgangspunkt ikke bevilges hjælp.

Det forventes her, at du fordeler opgaven over tid og derved fortsat selv klarer opgaven.

Der kan som udgangspunkt ikke bevilges varig hjælp, hvis det skønnes, at en rehabiliterende indsats og/eller træning vil gøre dig i stand til selv at klare opgaven igen.

Ved bevilling af hjælp til indkøb af dagligvarer vil der altid blive taget udgangspunkt i en konkret individuel vurdering af dit behov, hvor der også tages udgangspunkt i de samlede ressourcer i dit hjem.

### Hvordan får du hjælp?

Når der opstår behov for hjælp til indkøb af dagligvarer, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Sundhed og Myndighed i Kerteminde Kommune.

Du vil blive kontaktet af en visitator, som i samarbejde med dig afdækker dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitatoren udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af hjælp til indkøb af dagligvarer vurderer visitator, hvorvidt rehabilitering, hjælpemidler eller træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpne.

Du er velkommen til at invitere en bisidder med til møder med visitator.

## Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af hjælp og støtte vil afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du selv og andre i husstanden kan udføre.

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hvis der sker væsentlige forandringer, bliver hjælpen løbende tilpasset efter dine ændrede behov.

Som hovedregel kan du få hjælp til indkøb af dagligvarer én gang om ugen.

**Praktisk hjælp til indkøb af dagligvarer kan omfatte følgende opgaver:**

- Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel
- Bestilling af varer pr. telefon
- Hjælp til at sætte varer på plads

## Hvad kan du ikke få hjælp til?

- Selve indkøbet

## Fleksibilitet – bytteydelse

Personalet skal som hovedregel levere den hjælp, som du er tildelt.

Du har mulighed for i en konkret situation at bytte en tildelt ydelse ud med en anden. Aftalen indgås mellem dig og personalet. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til.

Betingelserne er:

- at de opgaver, du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme
- at opgaven kan varetages af samme leverandør
- at opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- at du alene kan bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt begge ydelsesformer, og ydelserne leveres af den samme leverandør

Personalet vurderer i hvert enkelt tilfælde i hvilket omfang, det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp. Personalet skal tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse, hvis der er tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for bytteydelse.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen vil i så fald sammen med dig revurdere dit behov for hjælp.

## Hvad koster hjælpen

Såfremt du er bevilget hjælp til indkøb af dagligvarer, vil det betyde, at du selv skal afholde udgiften for at få varerne bragt ud.

## Hvem leverer hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er omfattet af fritvalg. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- den kommunale hjemmepleje (se servicelovens § 83)
- godkendte private leverandører af hjemmepleje (der er aktuelt ingen godkendte private leverandører) (servicelovens § 92)
- en person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du er blevet tildelt. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav f.eks. i relation til uddannelse m.v.) Personen skal godkendes og ansættes af kommunen (servicelovens § 94)
- en personlig hjælper, hvis du er tildelt mere end 20 timer ugentligt (servicelovens § 95)

## Hvad forventes af dig?

Det forventes af dig, at

- du er hjemme og afsætter nødvendig tid
- hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig, kan personalet blive nødt til at kontakte låsesmed for din regning
- hvis du aflyser et planlagt besøg, får du som udgangspunkt ikke et erstatningsbesøg

## Kvalitetsmål

### Kvalitetsmål i forhold til leverandøren

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål,

- At du inddrages maksimalt i opgavernes udførelse.
- At du støttes i at mestre hverdagen og samtidig udvikler og/eller fastholder din evne til helt eller delvist at blive selvhjulp.

- At hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig.
- At hjælpen skal leveres til tiden +/- en time.
- At leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

### Kvalitetsmål i forhold til dig

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål,

- at du oplever, at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- at du oplever at blive inddraget i opgavernes udførelse
- at du oplever, at det er et kontaktteam, der varetager din hjælp
- at kontaktteamet sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen til dine behov

Kerteminde 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, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Lovgrundlag

Serviceovens §§ 1, 83 og 88.

## Information

Denne kvalitetsstandard og Kerteminde Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside **[www.kerteminde.dk](http://www.kerteminde.dk)**

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte:

Sundhed og Myndighed  
Bycentret 302  
5330 Munkebo  
Tlf. 65-151060  
[Visitor@kerteminde.dk](mailto:Visitor@kerteminde.dk)  
[www.kerteminde.dk](http://www.kerteminde.dk)

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 01.02.2016.