



KVALITETSSTANDARD

Indkøbsordning

Vedtaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Serviceovens § 83, stk. 1, nr. 2.

Hvilket behov dækker indsatsen?

Udbringning af dagligvarer

Hvad er formålet med indsatsen?

At borgeren har nødvendige dagligvarer til rådighed i hjemmet.

At den enkelte borgers mulighed for at klare sig selv fremmes, at den daglige tilværelse lettes og livskvaliteten fremmes.

Hjælpen skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, og bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.

Det aktiverende sigte indgår som et væsentligt element i hjælpen. Indsatsen skal have som primært mål at gøre borgeren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.

Hvem kan modtage indsatsen, og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?

Borgere som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan eller har meget vanskeligt ved at klare indkøb af dagligvarer **afhente varer.**

Forud for bevilling skal borgerens funktionsniveau være afdækket, og det skal vurderes, hvorvidt en træningsindsats kan forbedre borgerens funktionsniveau, eller evt. ved brug af hjælpemidler **således at borger selv kan afhente sine dagligvarer.** kan gøre borgeren i stand til selv at varetage opgaven.



	<p>Borgeren kan om nødvendigt tildeles hjælp i en eventuel træningsperiode.</p> <p>Ved en midlertidig bevilling aftales en slutdato, og ydelsen stoppes uden yderligere varsel.</p> <p>Ved vurderingen af det konkrete behov for praktisk hjælp, skal borgerens samlede situation vurderes.</p> <p>Som udgangspunkt er borgeren ikke berettiget til ydelsen, hvis borgeren har pårørende/netværk, der har mulighed for og vil varetage opgaven.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?	<p>Udbringning af dagligvarer fra en af kommunen godkendt leverandør, herunder net-leverandør.</p>
Hvad er indsatsens omfang?	<p>Ydelsen leveres hver 14. dag. der er mulighed for tilkøb af yderligere udbringning, da ordningen er omfattet af frit valg.</p> <p>Ydelsen bortfalder, såfremt den ikke benyttes i en sammenhængende periode på 3 måneder længerevarende periode.</p> <p>Hjørring kommune refunderer en takst på 50 kr. for udbringning indenfor områdebyerne: Hirtshals, Sindal, Hjørring, Tårs, Løkken og Vrå.</p> <p>Der fastsættes en takst på 75 kr. for udbringning for borgere med bopæl uden for de 6 områdebyer.</p>
Leverandør	<p>Borgeren kan få leveret varer fra den/de dagligvareleverandører, som har indgået udbringningsaftale med Hjørring Kommune eller via en net butik.</p>
Kompetencekrav til personalet	<p>I Hjørring Kommunes aftale med dagligvareleverandørerne skal den enkelte leverandør sikre sig, at det personale, som bringer varerne ud, efterlever de gældende hygiejnemæssige retningslinjer for udbringning af madvarer.</p>
Omkostninger for borgeren	<p>Borgeren betaler for sine indkøb.</p> <p>Borgeren kan tilkøbe yderligere udbringning og betaler selv for dette.</p>



Kvalitetsmål

- Visitationen gennemføres inden for 5 hverdage efter henvendelsen
- Visitationen gennemføres indenfor 6 uger efter henvendelsen.
- Hjælpen sættes i værk senest 5 hverdage efter borgeren er bevilget hjælpen.
- Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen.
- Bliver kontaktet af leverandøren, hvis leveringstidspunktet afviger væsentligt fra det aftalte.
- Leverandøren skal senest dagen efter leveringen og for egen regning rette evt. fejl eller mangler i en leverance.

Hvordan følges op på indsatsen?

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på visiterede ydelser.
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling.
- Brugertilfredshedsundersøgelser.

Leverandørens kvalitetsopfølgning.

Særlige forhold, der gør sig gældende?

I hjem, hvor der forefindes computer og net, kan hjemmehjælperns hjælp med at bestille varer, også ske via bestilling af varer i en net butik, såfremt borger er tryk og motiveret for dette. Borgerservice kan evt. indgå som formidler af hjælp til brug af computer.