



Bilag 14 Vejledning om forgæves gang

Vejledning om forgæves gang m.v. i forbindelse med indkøbsordning og tøjvaskeordning.

Målgruppen for vejledningen er de leverandører, der har kontrakt med Københavns Kommune om indkøbsordning eller tøjvaskeordning inden for fritvalgsområdet.

Proceduren for forgæves gang i forbindelse med indkøbs- og tøjvaskeordningen udstikker retningslinjer for situationer med forgæves gang, herunder ansvarsfordelingen mellem leverandøren og visitationen.

Proceduren for forgæves gang og kontakt justeres løbende i overensstemmelse med ny lovgivning, politiske beslutninger, organisationsændringer og nye administrative regler og procedure. Leverandøren er forpligtiget til at holde sig orienteret om opdateringer heraf og overholde enhver tid gældende regler om forgæves kontakt og gang.

1. Aftalen med borgeren:

Når en borger visiteres til indkøbsordning eller tøjvaskeordningen oplyser visitationen borgeren om

- at aflysninger eller andre ændringer, f.eks. flytning af en aftale, aftales mellem borger og leverandør.
- at i tilfælde af varige ændringer eller ændringer i mere end tre uger f.eks. ved sommerferie, skal borgeren orientere visitationen.
- at visitationen eller valgte leverandører, i forbindelse med forgæves kontakt og gang, kan være forpligtiget at skaffe sig adgang til borgerens bolig, hvis borgeren er i åbenlys nød jf. enhver tid gældende retningslinjer herfor.
- at borgeren selv skal betale for låsesmeden, hvis anledningen til at skaffe sig adgang til borgerens bolig kan tilskrives borgeren. F.eks. fordi pågældende ikke har givet leverandøren eller visitationen besked om, at de ikke er hjemme til det aftalte besøg, og det besluttes, at skaffe sig adgang til hjemmet.

Såfremt borgeren aflyser eller melder ændringer for en længere periode til leverandøren, skal leverandøren informere borgeren om, at borger selv skal orientere visitationen herom.

31. januar 2022

Sagsnummer
2021-0286256

Dokumentnummer
2021-0286256-2

Center for Administration
Afdeling for Frit Valg og Indkøb
Sjællandsgade 40, 1. sal
2200 København N

EAN-nummer
5798009291004

I forbindelse med afgørelsen om visitation til indkøbs- og tøjvaskeordningen opfordres borgeren til at underskrive en erklæring om, at visitationen må lukke sig ind, hvis leverandøren af hjemmehjælp ikke kan komme i kontakt med borger og dette giver anledning til bekymring hos leverandøren

2. Retningslinjer for leverandørerne

Det er leverandørernes ansvar at sikre at relevant personale er bekendt med disse retningslinjer.

Er det ikke muligt at få kontakt med en borger i forbindelse med bestilling af varer, eller træffes en borger ikke hjemme ved et aftalt besøg i forbindelse indkøbs- og tøjvaskeordningen, skal det i hvert enkelt tilfælde vurderes, hvad der skal gøres:

Når leverandøren er ved borgers bopæl, og der ikke lukkes op

a. Giv borger tid

Mange af de borgere, der modtager hjælp, er dårligt gående eller svagt hørende. Dette vil normalt være oplyst fra visitationen. Det forventes, at leverandøren i sådanne tilfælde banker eller ringer flere gange på døren og giver borgeren god tid til at nå døren. Om muligt kan borgeren søges kontaktet pr. telefon.

b. Nødret

Hvis borger fortsat ikke lukker om, og der er grund til at antage at borger har et akut behov for hjælp, er det leverandørens pligt at sikre, at der skaffes hjælp til borgeren og i den forbindelse evt. adgang til borgerens hjem. I disse tilfælde ringes altid 112, i forbindelse med at hjælpen sættes ind. Endvidere underrettes visitationen.

c. Anledning til bekymring

Hvis der ikke opnås kontakt med borger, men der dog ikke er tale om en nødretssituation, orienteres visitationen, eller - uden for normal dagtid - SUFs Vagtcentral (kl. 15.30-7.30 samt weekender og helligdage). Visitationen eller SUFs vagtcentral overtager herefter ansvaret for vurderingen af, hvilke initiativer der evt. skal sættes i værk. Leverandøren er ikke kontraktretligt forpligtet til at deltage, hvis det besluttet at skaffe sig adgang til hjemmet.

d. Levering af varer til borgere, hvor Leverandør ikke opnår kontakt

Inden for to timer efter, at Leverandøren har kontaktet Visitationen eller SUFs Vagtcentral skal Leverandøren kunne kontaktes med henblik på aftale om, hvornår på samme dag, at borgerens varer skal leveres. Alternativt om der skal bevilges en ekstra kørsel til borger, således at borgerens varer fx leveres dagen efter.

Når der ikke opnås kontakt med borgere ved bestilling af varer i forbindelse med indkøbsordning.

Hvis der ikke har været kontakt med en borger vedr. bestilling forud for den planlagte leveringsdag, skal leverandøren meddele dette til visitationen.

I de tilfælde, hvor bestillingen sker ved at leverandøren ringer borgeren op, og indkøbsleverandøren ved opkald til en borger ikke kan komme i kontrakt med borgeren på det aftalte tidspunkt skal leverandøren foretage sig følgende:

- Leverandøren ringer yderligere umiddelbart efter det aftalte tidspunkt, en gang senere på dagen og en gang om morgenen den efterfølgende dag inden kl. 9.00.
- Visitationen informeres, hvis det fortsat ikke er muligt at opnå kontakt. Visitationen skal informeres via sikker mail senest kl. 10, dagen efter det første forgæves opkald.
- Ved forgæves opkald fredag, foretages to yderligere opkald til borgeren i løbet af dagen. Hvis der ikke er muligt at opnå kontakt, informeres visitationen via sikker mail senest fredag, kl. 14.00 herom.

3. Udgifter til låsesmed.

Hvis borger har underskrevet en erklæring som nævnt i pkt. 1, kan visitationen beslutte at lukke sig ind i boligen ved forgæves gang.

1. Borgeren afholder udgiften til låsesmed, hvis borgeren selv har glemt at informere leverandøren eller områdekantoret om fravær, ferie, besøg hos pårørende eller lignende.

Borgeren informeres om denne regel ved visitationen. Informationen er både mundtlig og skriftligt i afgørelsen om visitation til hjemmepleje.

2. I situationer med forgæves gang, hvor leverandøren fx har overset en borgers aflysning, og hvor visitationen eller SUFs vagtcentral beslutter sig for at skaffe sig adgang til boligen, er det leverandøren, der afholder udgiften til låsesmed.

3. Er det visitationen, der har overset en aflysning, afholdes udgiften af området.

4. I nødrethssituationen, hvor borgeren har akut behov for hjælp eller er dødfunden, er det borger selv – eller dennes bo – der afholder udgiften til låsesmed.