

Slutrapport för Inköp via nätet



Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Sammanfattning

Den demografiska utvecklingen innebär ökande behov av omsorg. Gruppen som är 80 år eller äldre väntas öka med 76 procent fram till 2035. Behoven innebär större efterfrågan på personal inom hemtjänst samtidigt som tillgången på vård- och omsorgsutbildad personal inte ökar. I behovsinventering genomförd nov-dec 2019 inom Valfärd Gävle identifierades bland annat att inköp av matvaror till kunder kan vara möjliga att genomföra på andra sätt än idag. Inköp via nätet förväntas ge ökad självständighet, valfrihet och delaktighet för kunder med insatsen inköp. Inköp via nätet förväntas också förbättra personalens arbetsmiljö och bidra till att personalens resurser används på bästa sätt.

Inköp är idag en biståndsbedömd insats för brukare som själva inte kan ombesörja inköp av sina matvaror. I uppdraget inköp via nätet, som har genomförts i Valbo och Hille hemtjänst mellan april 2020-februari 2021, har dagligvaror handlats från kundens hem via en webbsida som levererats från butiken direkt hem till kunden. Hemtjänstens personal har haft med sig en surfplatta hem till kunden och gett stöd med inköp och teknik utifrån kundens behov. Varorna har betalats med faktura eller med butikens betalkort med fyrsiffrig kod. Uppdragets genomförande har byggt på kundens frivilliga deltagande.

De svenska kommuner som redan har digitala inköp som första val har valt lite olika rutiner för genomförandet men i princip alla liknar det arbetssätt som använts i detta uppdrag. Den initiala omvärldsbevakningen visade på detta arbetssätt och uppdraget utgick alltså från den. Den modell som uppdraget, i en utökad senare omvärldsbevakning, identifierat har flest fördelar är dock den modell som Lunds kommun arbetar efter. Denna modell skiljer sig väsentligt från andra modeller. Lunds rutiner rekommenderas även av SKR. Lunds modell gör, till skillnad från övriga arbetssätt, att kunden får full frihet att välja leverantör och typ av varor och att ingen upphandling av leverantör behöver göras av kommunen. Detta leder i sin tur till ökad valfrihet, självständighet och delaktighet för kunden då möjligheten till inköp inkluderar alla varor som kunden kan ha behov av, alltså inte bara matvaror.

Uppdraget, dess genomförande och omvärldsbevakning, har visat att tiden för inköp generellt förkortas med upp till en halvering när införandet är genomfört.

Inköp via nätet möter generellt motstånd i början av ett breddinförande men visar sedan på hög nöjdhet både vad gäller kund- och medarbetarperspektiv. För att införa digitala arbetssätt krävs ett beslut på genomförande och tid för omställning, både för verksamhet och kund. Frivillighet verkar inte vara en framgångsfaktor. Enhetschefer har en mycket viktig roll vid breddinförande.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Bilagor

Inköp via nätets dokumentation finns samlad på

<https://canea.gavle.se/Project/Dashboard?ProjectID=273>

Innehåll

1. Projekt-/uppdragsbeskrivning	3
2. Genomförande	8
3. Utvärdering	10
4. Ekonomi	14
5. Uppdragsresultat	15
6. Erfarenheter och lärdomar	18
7. Framtid	20

1. Projekt-/uppdragsbeskrivning

Bakgrund

Den demografiska utvecklingen innebär ökande behov av omsorg. Gruppen som 80 år eller äldre väntas öka med 76 procent fram till 2035. Behoven innebär större efterfrågan på personal samtidigt som tillgången på vård- och omsorgsutbildad personal inte ökar. Om utvecklingen gällande antalet vård- och omsorgsutbildade personer fortsätter som senaste åren kommer det totala antalet utbildade att vara lägre år 2035 än idag (SCB).

Det ökande behovet och minskad tillgång på personal innebär att nya arbetssätt och digitala lösningar behöver identifieras så att omsorgspersonalens kompetens och tid används till rätt uppgifter. I behovsinventering genomförd nov-dec 2019 identifierades bland annat att inköp till kunder kan vara möjliga att genomföra på andra sätt än idag. Idag sker inköp genom att kund skriver inhandlingslista, omsorgspersonal genomför inköpen i matvarubutiker och därefter transporterar varorna till kund. Samtidigt har matvaruhandling med inköp via nätet utvecklats i samhället och gett ökade möjligheter att sköta inhandling från hemmet.

Hemtjänsten i Gävle kommun utförde 1 349 timmar beviljade inköp i egen regi och 1 205 timmar beviljade inköp i extern regi under september 2020.

Denna uppdragsbeställning omfattar att genomföra en pilot för inköp via nätet på två hemtjänstområden. Uppdraget omfattar att ta fram hållbara arbetssätt, att införa tekniska lösningar för att genomföra inköpen samt utvärdering.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Inköp via nätet används redan i vissa kommuner med positiva resultat, bland annat Sandvikens kommun. I Gävle *Kommunplan med årsbudget 2020 och utblick 2021-2023* finns utredning av inköp via nätet med som ett politiskt uppdrag.

Syfte

Syftet med uppdraget är att frigöra tid för omsorgspersonal från inköp i affär till kundtid. Syftet är också ökad delaktighet för kund vid inköp av matvaror.

Effektmål

De effekter som organisationen vill uppnå med förändringen digitala inköp kan delas upp i två delar:

- Att hemtjänsten på ett mer effektivt sätt kan använda sina resurser för att möta de demografiska utmaningar som kommer i och med att vi får fler äldre i samhället.
- Att hemtjänstens kunder mer självständigt och med valfrihet kan välja och köpa hem de varor som de behöver för sin livsstil.

Projekt-/uppdragsmål

Uppdraget ska leverera de specificerade leveranserna (avsnitt 1.5) för inköp via nätet senast 12 februari till en kostnad av 696 465 kr. Lösningen ska vara hållbar och applicerbar inom samtliga verksamheter som stödjer kunder med inköp.

Uppdraget ska leverera:

- Kvalitetssäkrade svar för identifierade frågeställningar (se frågeställningar i påföljande avsnittet Krav).
- Baslinjemätning samt utvärdering av bland annat tid för och kundens upplevelse av inköp
- Införd teknisk lösning och hantering av teknik och konton
- Dokumenterat, infört och förankrat arbetssätt för inköp via nätet
- Utbildning i teknik såväl som arbetssätt
- Genomförda kommunikationsinsatser

Krav (frågeställning)

- Vad gäller angående juridik och upphandling? Är det möjligt att samla inköp till vissa butiker?
- Bara inhandling eller även transport? Är det möjligt att kombinera dessa utifrån behov? Hur hanteras i sådana fall kostnaderna?
- Är det valbart för kunden ifall denne vill ha inköp via nätet eller ej?
- Hur säkerställer vi att kunden har betalkort kopplat till affär, hur kan Valfärd stötta i detta till kund (och anhörig)?
- Finns det varor/tjänster som inte ingår vid inköp via nätet, ex pant och kioskvaror? Hur ska dessa hanteras?

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev Referens

Leverans

Beskrivning av vad som ska levereras	Vad avgör om det är klart?	Mottagare	Leveransdatum	Klar
Kvalitetssäkrade svar för identifierade frågeställningar	Rapport Omvärldsbevakning, resultat från work shops Arbetsätt, SKR utlåtande, slutrapport	Uppdragsägare	Jan 2021	✓
Baslinjemätning samt utvärdering av bland annat tid för och kundens upplevelse	Genomförd baslinjemätning och resultatutvärdering	Uppdragsägare	Feb 2021	✓
Införd teknisk lösning och hantering av teknik och konton	25 st genomförda inköp via nätet	Uppdragsägare	Dec 2020	✓
Dokumenterat, infört och förankrat arbetsätt för inköp via nätet	Rutin eller handbok	Uppdragsägare	Dec 2020	✓
Utbildning i teknik såväl som arbetsätt	1 genomförd utbildning Valbo och Hilles medarbetare.	Enhetschef	Sep 2020	✓
Genomförda kommunikationsinsatser	Kommunikationsplan genomförd	Uppdragsägare	Feb 2021	✓

Strategi

- Uppdraget har utvärderats via före- och eftermätning
- Arbetsätt har tagits fram av en arbetsgrupp från två hemtjänstområden med hjälp av verksamhetsutvecklare. Tjänstedesign har ingått som en del i arbetet. Även omvärldsbevakning utförd av utredare har legat som utgångspunkt för deras arbete.
- Utbildning i arbetsätt har gjorts av medarbetare ur arbetsgruppen som utbildat kollegor, med stöd av verksamhetsutvecklare.
- Målgruppsanpassad information har tagits fram till kund och anhörig, medarbetare och övrig organisation och distribuerats.
- Målgrupp: kunder inom utvalda hemtjänstområden som kan ta emot och packa upp varor själva. Kunden ska även kunna hantera sina egna inloggningsuppgifter till e-handelstjänst och betalkort.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev Referens

- Kunder inom målgruppen har informerats och utbildats av hemtjänstens medarbetare.
- Teknisk lösning med säkerhetsanpassningar och kommunikation har tagits fram i samarbetet med SG-IT.
- Juridiska frågor har undersökts genom omvärldsbevakning och i samarbete med kommunjurist, jurister från SKR och ett par andra kommuner (Lund, Umeå).
- Covid-anpassningar har tagits fram i dialog med MAS, Valfärd Gävle.
- Uppdraget har utgått från befintligt avtal som Gävle kommun har med matleverantör ICA Maxi.

Tid

Tidplan

Gävle kommun 2020-11-18 1

Inköp via nätet

2020



Aktiviteter

Analys	Planering	Genomförande	Avslut
<ul style="list-style-type: none"> • Omvärldsbevakning • Kommunikation i organisationen • Analys • Inköp teknik 	<ul style="list-style-type: none"> • Uppdragsplan • Utveckla arbetssätt (medarbetargrupp) • Ev upphandling av transport • Biståndsbeslut • Juridik • Baslinjemätning • Riskanalys • Intressentanalys • Utbildning 	<ul style="list-style-type: none"> • Genomföra matvaruinköp via nätet • Löpande utvärdering (medarbetargrupp) • Underlag för breddinförande 	<ul style="list-style-type: none"> • Utvärdering • Överlämning av resultat till ägare • Avslutningsmöte (medarbetargrupp)

Projektet förlängdes till från 2020-12-31 till 2021-02-12.

Organisation

	Ansvar	Namn	Avdelning
Uppdragsägare	Beställer och finansierar ett uppdrag	Karin Sjöström	Stöd i hemmet
Uppdragsledare	Leder och säkerställer uppdragets	Britt-Inger Loman	Utveckling och stöd

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev
	Referens

	leveransobjekt, tidplan och budget		
Uppdragsmedlem	Omvärldsbevakning, baslinjemätning, utvärdering	Helen Svensson, utredare, Britt-Inger Loman	Utveckling och stöd
	Arbetsgrupp arbetssätt	Elin Malmkvist,	Hemtjänst Hille
	Arbetsgrupp arbetssätt	Sandra Jansson	Hemtjänst Hille
	Arbetsgrupp arbetssätt	Hans Melinder	Hemtjänst Hille
	Arbetsgrupp arbetssätt	Sophie Wasiljeff	Hemtjänst Valbo
	Arbetsgrupp arbetssätt	Yvonne Nellfors	Hemtjänst Valbo
	Arbetsgrupp arbetssätt	Maria Bergkvist	Hemtjänst Valbo
	Resursägare	Maria Karlsson, Hanna Andersson	Hemtjänst Valbo
	Resursägare	Malin Lööv, Ann-Kristin Hansen Carlsson, Kristina Eriksson	Hemtjänst Hille
	Utveckling av arbetssätt	Patrik Eldebrandt, Adam Jägerstedt	Utveckling och stöd
	IT-stöd och säkerhet	Torbjörn Stråhle, Jonathan Sundkvist Hans Nyström	IT-SG
	Kommunikationsplan	Mia Norinder	Kommunikations enheten
	Utvärdering	Helen Svensson	Utveckling och stöd

Styrgrupp

Karin Sjöström	Stöd i hemmet, projektägare
Elin Malmkvist,	Hemtjänst Hille
Sophie Wasiljeff	Hemtjänst Valbo
Maria Karlsson, Hanna Andersson	Hemtjänst Valbo
Malin Lööv, Ann-Kristin Hansen Carlsson, Kristina Eriksson	Hemtjänst Hille
Mathilda Domeij, IT-strateg	Välfärd Gävle

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Helen Svensson, utredare	Utveckling och stöd
Britt-Inger Loman	projektledare
Patric Eldebrandt, verksamhetsutvecklare	Utveckling och stöd
Adam Jägerstedt, verksamhetsutvecklare	Utveckling och stöd

2. Genomförande

Planering

Via tjänstedesign metodik har arbetsgruppen (medarbetare Valbo och Hille hemtjänst) under planeringsfasen intervjuat kunder och medarbetare för att ge dem möjligheter att delge sina behov och önskemål kopplat till inköp via nätet. De insikter som kommit ur detta material ligger till grund för de arbetssätt som arbetsgruppen tagit fram.

Arbetsgruppen har efter intervjuerna arbetat fram en rutin och process som gäller hur man startar inköp via nätet och hur arbetet med inköp läggs upp. Även hur samarbete med anhöriga kan se ut. Arbetet har skett via work shops.

Målgrupp

Kunder inom hemtjänst i Valbo och Hille som beviljats insats inköp och som kan ta emot och packa upp varor själva. Det var en svårbedömd och föränderlig grupp. Antalet potentiella kunder var avsevärt högre än utfallet.

Genomförande

Hemtjänstens personal har haft med sig en surfplatta hem till kunden och gett stöd med inköp och teknik utifrån kundens behov.

Inköp av matvaror har skett i ICA Maxi Hemlingby onlinebutik och varorna körts hem till kundens dörr.

Ingen förändring av biståndsbeslut/inköp har gjorts under denna pilot.

Arbetssättet var klart i början av september, därefter skedde utbildning av övriga kollegor. Genomförandet startade 14/9 2020 och pågick i ca 2,5 månader till 12/2 2021 (ursprungligen planerat 30/12 2020 men sedan förlängt).

Arbetssätt

Konto

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Kund eller anhörig skapar ett personligt konto på www.ica.se med lösen. Om kunden redan har ett konto kan det användas. Vid behov kan hemtjänstpersonal hjälpa till att skapa konto. Detta är i så fall en tillfällig hantering av personuppgifter. Kunden ansvarar för lösen och övriga uppgifter.

E-postadress

För att handla online krävs e-postadress. Det är frivilligt att skapa e-postadress och att handla mat online. Om kunden inte har en e-postadress kan anhörig eller personal från hemtjänsten stötta i att skapa e-postkonto. Kunden väljer fritt leverantör av e-postkonto.¹ Kunden ansvarar för lösen och övriga uppgifter

Betalsätt

Vid omvärldsbevakning genomförd under analysfasen visade det sig att alla kontaktade kommuner (se Omvärldsbevakning Inköp via nätet) hade rutiner där inköp av mat via nätet ska rymmas inom den avgift som kunden betalar för insatsen. Betalningssätt kom därför att utgöras av de möjligheter som inte ledde till extra kostnader. Ytterligare krav för betalning var att det inte krävdes mobilt bank-ID eftersom få kunder har mobilt bankID. Detta gav betalning med faktura (betala inom 14 dgr) och betalning med ICA kort med betalfunktion som betalsätt.

Kunden ansvarade för nödvändiga uppgifter för betalning av varor. Kunden kunde vid behov informera den som hjälpte till att beställa varor om nödvändiga uppgifter för betalning av varor.

Inget krav på Mobilt bank ID

Mobilt bank ID krävdes inte för att handla online. Om kunden redan har mobilt bank ID och bankkort och kan hantera betalningen själv, kan kunden betala på valfritt sätt.

Leverantör

Uppdraget har använt befintligt avtal mellan Gävle kommun och ICA Maxi Gävle, för inköp av varor (livsmedel och övriga varor som finns i online butiken förutom skrymmande och tunga varor). ICA Maxi har upphandlad extern transportör, Valbo transport som är godkänd och certifierad för matleveranser till äldreboenden.

Fraktkostnader

ICA Maxi Hemlingby sår fakturerar Gävle kommun för transport av varor genom att kunden använder ett speciellt postnummer vid utcheckning och betalning på ICA Maxis hemsida kopplat till sitt område. Det har alltså funnits ett postnummer för Hille och ett annat för Valbo.

¹ Referensgrupp hur urval av e-postkonto leverantör ska göras: kontorschef IT, säkerhetssamordnare IT, kommunjurist SG, dataskyddsombud SG, upphandlare SG.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

ICA Maxi Hemlingby fakturerar Gävle kommun för alla transporter en gång/månad och specificerar kunder för transport.

3. Utvärdering

1-6 kunder har varit deltagande i genomförandet. Det är en relativt låg siffra med tanke på att uppdraget identifierat ca 40 tänkbara kunder i upptagningsområdet.

Det fanns insikter från intervjuerna som genomfördes i början av uppdraget som tydde på relativt lågt intresse för att handla via nätet, både bland kunder och personal. Lågt intresse har dock visat sig inte vara något ovanligt för denna typ av pilot. I princip alla kommuner som uppdraget varit i kontakt med och som genomfört piloter för inköp via nätet har samma erfarenhet. Efter breddinförande har dock nöjdheten med inköp ökat markant i dessa kommuner både bland kunder och medarbetare. Det framstår således som att frivilliga piloter har lågt deltagande och att breddinförande generellt möts av motstånd som sedan övergår till en positiv inställning till e-handel.

Vanligaste orsakerna till att kunder valt att inte delta i piloten utifrån vad kunden uppgett:

- Man vill kunna välja vilken butik själv
- Saknar digital vana.
- Saknar e-post och/eller mobiltelefon och vill inte skaffa det.
- Saknar vissa specifika produkter i den upphandlade leverantörens sortiment.
- Vill kunna handla över disk.
- Vill kunna följa med till butik och handla.
- Man uppfattar att online butiken har högre priser än den fysiska butik man vanligen handlar ifrån.
- Nya papperskassar vid varje leverans utan möjlighet att återanvända dem.

Vanligaste orsakerna till att kunder valt att inte delta utifrån medarbetares perspektiv

- Svårt att övertyga kunder när det är frivilligt. (Sälja in)
- Jobbigt att fråga en kund flera gånger.
- Kommunikationen med kunder svår.
- Medarbetare behöver tydliga instruktioner tidigt.
- Förankra hos enhetschef. (Arbetsätt och förväntningar)
- Varierad digital kompetens och motivation hos kund.
- Spridning av kunskap och ansvar mellan medarbetare har varit svårt.
- Uppföljning av ärenden, vem har besökt kund, anledning till ja / nej?
- Språkbegränsningar.
- Visat sig svårt att bedöma potentiella kunder inför projekt utifrån kriterier.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

- Ansträngd situation med de vardagliga arbetsuppgifterna och Covid 19.

Dessa synpunkter sammanfaller med resultat från andra kommuner som drivit pilot med frivilligt deltagande. Synpunkterna har samlats in via work shops.

Enkät utvärdering

Utvärdering har genomförts via kund och medarbetarenkät. Utvärdering har skett via före- och eftermätning. Antalet respondenter skiljer sig kraftigt mellan före och eftermätning.

Det är en för liten volym som svarat på eftermätningen för att resultaten ska anses som statistiskt säkerställda. Informationen under rubrik "Enkät utvärdering" nedan bör därför betraktas som svar från enskilda individer.

Av de som svarat på uppföljningsenkät var 3 kvinnor och 1 man.

Kund

- Kunden anser i ungefärlig lika utsträckning att leveransen av varor stämmer överens med beställningen, dvs de fick rätt varor.
- De flesta kunder uppfattar att varorna levereras i tid enligt överenskommelse i både inköp via nätet och fysiskt inköp. När det gäller fysiskt inköp är det en kund som inte anser att varorna levereras i tid enligt överenskommelse.
- Kunden uppfattar i princip utbudet av varor som lika bra i inköp via nätet som fysiskt inköp.
- Kunden är något nöjdare med inköp via nätet än fysiskt inköp.

Medarbetare

- Det är en högre andel medarbetare som uppger sig ha en mycket bra arbetsmiljö kopplad till matinköp vid inköp via nätet än traditionellt inköp.
- Ungefär lika många upplever sällan krångel vid matinköp, som t ex att kort inte fungerar, vid inköp via nätet som vid traditionellt inköp.
- De som har haft kunder som deltagit i inköp via nätet har åkt bil till kund.

Citat från kund i utvärderingens eftermätning:

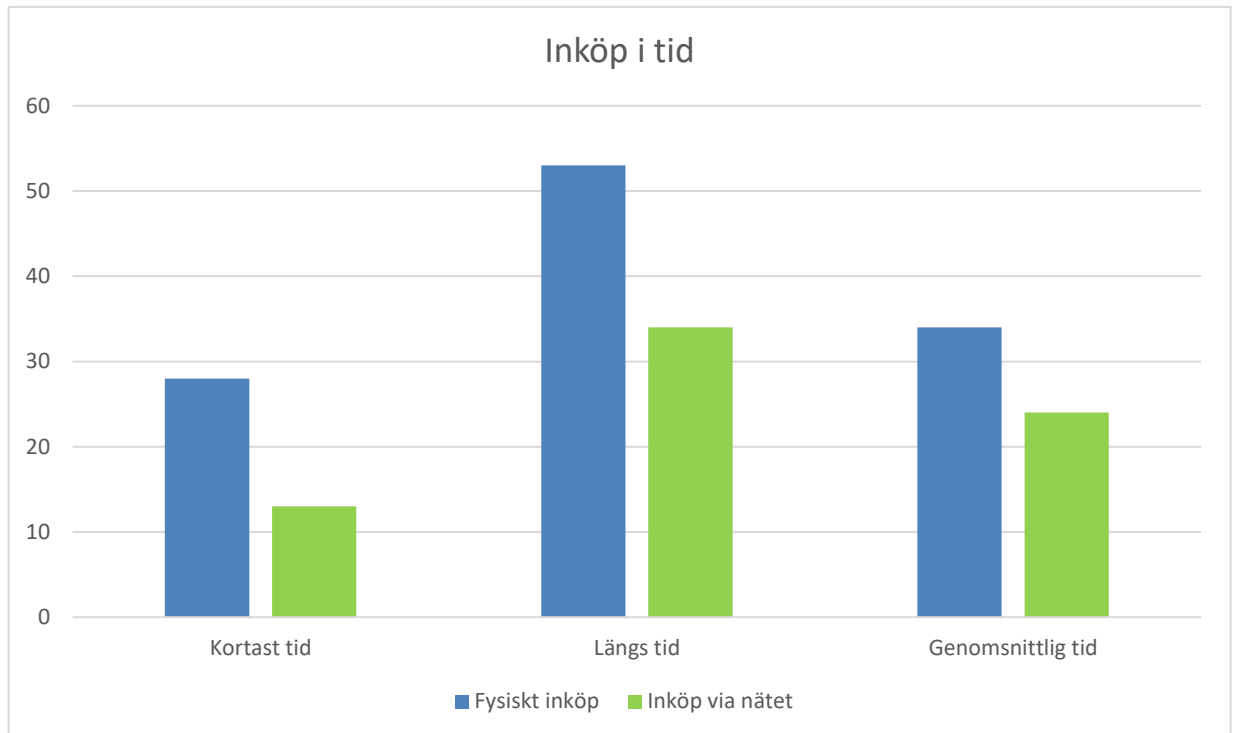
"Ovanstående utvecklingsarbete är ett stort framsteg för oss äldre, särskilt för de som är bosatta långt ifrån befintliga köpcenter. Jag ser fram emot att detta förblir en permanent uppgift i eder omsorgsverksamhet."

Tid

- Den genomsnittliga **kortaste** tiden för fysiskt inköp var 28 minuter och för inköp via nätet 13 minuter

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

- Den genomsnittliga **längsta** tiden för fysiskt inköp var 53 minuter och för inköp via nätet 34 minuter
- Den **genomsnittliga** tiden för fysiskt inköp var 34 minuter och för inköp via nätet 24 minuter.



Planerad mätning av körsträcka med fordon inom Hille hemtjänstområden utgår eftersom inte tillräcklig volym av kunder boende i Hille ytterområde uppnåtts.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Schablontids jämförelser

Schablontid för inköp är i Gävle kommun idag 30 minuter. I Lund, som 2017 breddinfört inköp via nätet, är schablontiden 10 minuter för själva inköpet och 5 minuter för att ta emot och packa upp (i de fall där kunden inte själv kan ta emot varorna). Om man jämför dessa två schablon alternativ i Gävle kommuns kontext blir resultatet en tidsbesparing som motsvarar 7,5 årsarbetare².

Hur mycket tid frigörs vid inköp via nätet?

Om vi utgår från att fysiskt inköp tar 30 minuter och ett inköp via nätet tar 15 minuter*



² Räknat på den totala kostnaden för Gävlekommun för inköp av matvaror till kund inom hemtjänst egen regi, externa utförare och anhörigvårdare 2020.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev Referens

4. Ekonomi

Arbetsgruppens tid

Hille och Valbo (6 medarbetare)	240 timmar
Verksamhetsutvecklare	170 timmar
Utredare	75 timmar
Kommunikatör	40 timmar

Sammanställning och utfall

Kostnader	Budget	Utfall	Avvikelse
Personalkostnader	413 400	499 588	-86 188
Projektägare	14 400	24 000	-9 600
Projektledare	120 000	253 288	-133 288
Delprojektledare	0		0
Delprojektledare	0		0
Delprojektledare	0		0
Arbetsplats	0		0
Utrustning	0		0
Styrgrupp	43 200	64 800	-21 600
Projektgrupp	135 000	72 000	63 000
Referensgrupp	0		0
Arbetsgrupp	0		0
Övriga resurser	100 800	85 500	15 300
Utbildning	0	0	0
Projektledarutbildning/introduktion XLPM	0		0
Projekttagarutbildning XLPM	0		0
Övrig utbildning XLPM	0		0
Vikariekostnad	79 200	53 550	25 650
Deltagande i arbetsgrupp	79 200	53 550	25 650
Deltagande i grupp för övriga projektmedarbetare/resurser	0		0
Deltagande i XLPM utbildning	0		0
	0		0
	0		0
	0		0
Övrigt material och tjänster	170 700	46 680	124 020
Varutransporter Ica Maxi		2 534	-2 534
Tekniskt stöd SG-IT 10%	62 700	20 790	41 910
Tekniskt utrustning (10 ipads hyresavtal 36 mån)	108 000	23 356	84 644
	0		0
	0		0
	0		0
OH stab, service o adm	33 165	0	33 165
Totalt	696 465	599 818	96 647

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Total avvikelse efter avdrag totalkostnad för Ipads 96 647-83 400=13 247

5. Uppdragsresultat

Uppdraget levererar enligt kravlista se rubrik 1.5 Leverans

Juridik

Gällande juridik har det utretts via kommunjurist på SG och SKR. Projektledare och kommunjurist har ingått i arbetsgrupp på SKR.

Det finns ett flertal kommuner som infört e-handel av matvaror inom hemtjänst. Projektet har identifierat två olika tillvägagångssätt, ett sätt som i princip alla kommuner använder och ett som bara en kommun använder.

Vanligaste sättet (alla kommuner utom en)

De flesta, alla utom en kommun, genomför denna insats enligt en liknande rutin som denna pilot. Det innebär att man har utgått från att kommunen måste stå för transportkostnaden hem av matvaror. Därför måste också en leverantör upphandlas för att kunna särskilja transportkostnader.

- Inköp delas upp i två delar: Inköp och Uppackning av varor
- Stöttar kunden med inköpet via kunnande och eller utrustning i hemmet
- Kommunen betalar transportkostnaden för att köra hem varorna
- Upphandlar leverantör, vanligast är en leverantör
- Leverantören sår fakturerar transportkostnader då leverantör även är transportör av mat hem *eller* hemtjänsten åker och hämtar upp matvarukassarna *eller* annan intern organisation för transport, t ex ett eget transportteam.
- Olika betalningslösningar. Vanligt betalkort på väg ut pga mobilt bank ID som krav

Ovanliga sättet (Lunds kommun)

I Lund utgår man från att kunden alltid har en kostnad kopplad till att köpa matvaror. Det kan vara bussbiljett, bilkostnader eller annat. Därför resonerar man så att kunden även ska betala transportkostnaden för när hemtjänsten hjälper till med att beställa hem varor. Man har även utökat inköpet till att gälla alla typer av varor.

- Inköp delas upp i tre insatser:
 - inköp av varor (gäller alla typer av varor)
 - förflyttning av saker i hemmet (packa in maten i skåp)
 - Insats för hemleverans av varor och tjänster (undantagsfall)

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev
	Referens

- Digitalt först, traditionellt inköp endast i undantagsfall (handläggare)
- Kunden står för transportkostnaden
- Kunden väljer fritt vilken leverantör man önskar handla från
- Hemtjänstens personal stöttar i att registrera konto, skaffa mailadress.
- Inga känsliga betaluppgifter hanteras.
- Betalning sker via faktura eller betalkort med förinsatta medel

Varför särbehandlas transportkostnaden av så många kommuner?

Övertygelsen i landet har varit stor gällande kommunens ansvar för transportskostnaden. Hur kommer det sig? Detta uppdrag vände sig till SKR för att få klarhet i denna fråga. Svaret från SKR ser i kort sammanfattning ut så här:

- Från början lades transportkostnaden för hemleverans på avgiften (personalens tid, transportmedel och ev drivmedel).
- Under 80-90-talen försvann denna kostnad då man ville förenkla. Många kunder nådde också maxtaxan.
- Idag har detta omvandlats till en uppfattning att kommunen inte får ta betalt för transport.
- Kommunen ska dock även idag ta betalt för transport till och från butik (personalens tid, transportmedel och ev drivmedel) men det görs vanligen inte
- Konflikt med lag då likställighet gäller (ingen ska få fördelar andra inte har)

Hur förhålla sig till transportkostnaden utifrån gällande lagar och regler?

Kunden ska betala hemtransporten av varor

Enligt SKR **ska** transportkostnaden betalas av kunden. **Om** kommunen betalar transportkostnaden så särbehandlar man positivt de invånare som har hemtjänst och inköp som insats vilket strider mot likställighetsprincipen inom kommunal lagstiftning.

Vilka konsekvenser får detta?

- SKR rekommenderar från och med 2021 att kommuner utgår från Lunds modell för e-handel inom hemtjänsten

Om en kommun väljer Lunds modell

- Ingen upphandling behöver göras³

³ Kostnad per upphandling enl upphandlare och ekonom Valfärd Gävle

	Timmar	Kostnad
Upphandlare	70	28 000

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev
	Referens

- Kunden får full frihet att välja leverantör.
- Kunden får full frihet att välja vilken typ av vara hen vill beställa hem.
- Kommunen ser över avgiftshantering så att hemtransportkostnader betalas av kund både för fysiska inköp och e-handel
- Översyn av förbehållsbeloppet

Överförmyndarenheten

I kommuner som breddinfört e-handel inom hemtjänsten har man haft varierande kontakt med överförmyndarenheten. Det finns en överförmyndare eller överförmyndarnämnd i varje kommun. Överförmyndarnämndens huvuduppgift är att ha tillsyn över förmyndare, gode män och förvaltare. Syftet med tillsynen är att förhindra att omyndiga barn eller vuxna som har god man⁴, förvaltare eller förmyndare missgynnas ekonomiskt eller rättsligt. Det har funnits olika uppgifter om möjligheter att stötta och underlätta.

Om en kund har god man eller förvaltare kan hen utgöra en viktig stöttande funktion vid inköp via nätet. Överförmyndarenheten i Gävle kommun har därför, på uppdrag av Inköp via nätet, tittat på möjligheten för god man och förvaltare att utgöra ett stöd för kunden eller huvudmannen i de fall kunden har sådan. Man har kommit fram till att det inte finns några hinder för att kunna ge stöd och förbereda inför inköp.

God man/förvaltare kan t ex

- stödja vid kontoregistrering
- stödja vid registrering av e-post eller använda egen e-postadress
- ta emot e-faktura på god mans e-postadress
- använda god mans mobiltelefonnummer vid kontoregistrering

Detta är möjligheter, det är naturligtvis upp till varje individ, god man och förvaltare att utforma lämpligt stöd i varje enskilt fall.

Referensgrupp	50	20 000
Projektgrupp	60	24 000
Totalt:	180	72 000

⁴ En god man är i Sverige en (fysisk) person som utses av allmän domstol för att utföra ett visst uppdrag. Den vanligaste formen av godmanskap anordnas med stöd av 11 kap. 4 § föräldrabalken. Enligt detta lagrum kan rätten anordna godmanskap för en person om denne på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller annat liknande förhållande, behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person. Det är tingsrätten som beslutar om godmanskap och förvaltarskap. Den som utses till god man eller förvaltare ska vara en rättrådig, erfaren och i övrigt lämplig person. Den som är underårig eller som själv har förvaltare får inte vara god man eller förvaltare.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Gävle kommuns stöd till lokala handlare i glesbygd

Gävle kommun stöder vissa glesbygdsbutiker med hemtransport bidrag. Detta bidrag kan sökas av handlare för utkörning av varor till kund.

Frågan kan där ställas om likställighetsprincipen sätts ur spel om hemtjänstkunder som köper av handlare med hemtransportbidrag inte behöver betala hemtransporten av matvaror själva (om Lunds modell följs).

Frågan har tagit upp av Inköp via nätet med SKR. SKR svarar att det inte påverkar likställighetsprincipen då handlaren själv väljer om transportavgift ska tas ut av kund eller inte. SKR likställer denna situation med handlare som t ex erbjuder gratis frakt vid köp över viss summa.

Lunds modell

Med utgångspunkt från erfarenheter gjorda i piloten, kundens synpunkter, omvärldsbevakning och utredande av juridiska frågor föreslås ett breddinförande som bygger på Lunds modell. Lunds modell förespråkas som modell för inköp via nätet av SKR och har även valts som förslag av modell av Inköp via nätets styrgrupp. Lunds modell motsvarar bäst kundens viktigaste behov: att fritt kunna välja leverantör, varor och varumärken.

6. Erfarenheter och lärdomar

Vid breddinförande, viktiga delar att tänka på

Viktiga delar att tänka på:

- Digitala inköp som första hands val
- Fysiska inköp med hemtransport av varor via hemtjänstpersonal endast i undantagsfall
- Översyn av transportavgifter
- Översyn av insatser
- Så få regler och instruktioner som möjligt
- Enhetschefens roll och engagemang som förändringsledare är mycket viktig för implementation
- Enhetschef och verksamhetsutvecklare jobbar tillsammans.
- Undvika chefsbyten under implementation
- God förberedelse för kommunikationsinsatser riktade till kunder, verksamheter och allmänhet vid breddinförande
- Goda förberedelser så att chefer och medarbetare får tid och stöd för att lära sig teknik och olika e-handelslösningar.
- De positiva effekterna kan ta tid att visa sig. Det nya arbetssättet behöver få tid att sätta sig och bli en del av vardagen.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Corona

Det har varit positivt för kunden och medarbetare att inte gå i affär ur smittskyddssynpunkt. Inköp via nätet har en positiv aspekt utifrån smittsynpunkt då den minskar antalet kontakter mellan individer.

Corona har begränsat uppdragets förmåga till genomförande. Det har varit personalbrist vilket gjort att det har varit svårt att skapa tid för medarbetare att lära sig teknik och arbetssätt.

Corona har också ställt högre hygieniska krav liksom begränsningar för besök/kontakter med främmande hos kund.

Chefsbyten

Det har varit flera chefsbyten i de aktuella områdena under piloten. Enhetschefer har haft mycket att sätta sig in i som nya och begränsad tid över för att kunna engagera sig i Inköp via nätet. Detta har medfört vissa svårigheter med kontinuitet i förändringsledning på plats. Det har som en följd lett till utmaningar i att ge stöd för nytt arbetssätt till medarbetare.

För att möta dessa utmaningar har chefer fått snabbintroduktion i Inköp via nätet och detaljerade checklistor och annan dokumenterad handledning för att kunna arbeta i uppdraget. För medarbetare har lathundar och rutiner tagits fram och förtydligats och kompletterats löpande.

Kommunikationskanaler och digitala verktyg för medarbetare

Behovet av direktkommunikation mellan projektledare, verksamhetsutvecklare och medarbetare har varit stor men haft sina utmaningar. Detta skulle ha kunnat fungera relativt bra om det funnits digitala kommunikationsvägar som varit tydliga och inarbetade. Till exempel skulle personlig telefon kopplat till medarbetare ha underlättat. Det har varit vissa problem med direktkontakt då medarbetare delar på arbetstelefoner. I work shops som skett under medarbetares lediga tid har privat mobiltelefon fått användas. Medarbetare delar även på lånedatorer så tillgången till datorer för att kolla mejl är begränsad.

Först visst motstånd

I kommuner som genomfört inköp via nätet har det varit visst motstånd bland allmänhet, kunder och medarbetare. Detta gäller både de som upphandlat leverantör och i Lunds modell. Generellt sett har man dock sett en hög kundnöjdhet efter ca ett år.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

7. Framtid

Med den demografiska utvecklingen i åtanke där 80+ personer ökar drastiskt under de kommande tio åren är det nödvändigt att nyttja de nya möjligheter som kommit med digital teknik. Digitalisering behöver inte innebära lägre kvalitet, minskade mänskliga kontakter och steril effektivisering. Det har med tydlighet visat sig när projektet tittat runt och sett resultatet av andras breddinförande av inköp via nätet. Resultaten visar istället på ökad kundnöjdhet, personligare möten, ökad delaktighet och självständighet för kund.

Digitalt först

För att kunna utveckla digitala arbetssätt så att de tillför värde för både kund och verksamhet behöver digitaliseringen bli en naturlig del av handläggning och genomförande. Erfarenhet från denna pilot och andra kommuners arbete visar tydligt på att det digitala valet måste vara det som erbjuds som första hands val. Konsekvensen riskerar annars att bli att de vinster som kan göras, både för kund och verksamhet, försenas och sedan ytterligare försvåras i och med framtidens ökande tryck i form av växande behov och minskande arbetskraft.

Nyckelfria lås har införts enligt digitalt först.

I praktiken skulle det kunna innebära, för insatsen Inköp, att man redan vid handläggning erbjuder digitala inköp som första val. Handläggare kan redan då också tillsammans med sökande och anhörig se över tillgång till e-post och mobilnummer för att skapa goda förutsättningar att kunna genomföra e-handel. Inköp där medarbetare går till affären och handlar och sedan bär hem maten beviljas endast i undantagsfall.

I andra kommuner, till exempel Vänersborg, ser man nu över möjligheterna att även inför e-handel för vårdtagare inom särskilda boenden.

Översyn av transportkostnader

En översyn behöver göras för avgiftshantering av transporter, se rubrik *Hur förhålla sig till transportkostnaden utifrån gällande lagar och regler?* sid 16.

Modell för breddinförande

Ett breddinförande av Lunds modell vad gäller inköp av varor framstår som en naturlig fortsättning på piloten. Detta för att nyttja de positiva effekter som just det arbetssättet har både för kund och verksamhet.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Anpassning av modellen till Gävles förutsättningar

Även om vi kan utgå från en befintlig och beprövad modell så behöver den anpassas till Välfärd Gävle. Detta för att säkerställa att modellen som sedan ska användas passar Gävle kommuns förutsättningar och att verksamheter har kunnat påverka utformningen delar av rutinen för inköp via nätet.

Projekt

Breddinförande föreslås ske inom ramarna för ett projekt som leds av projektledare enl XLPM. Förslag till breddinförande gäller egen regi. Delar som ingår under rubriken *Aktiviteter i projektet* föreslås genomföras via work shops.

Egen regi och extern regi

Förslaget till breddinförande som följer gäller egen regi. Breddinförande av e-handel behöver dock även inbegripa externa utförare. Plan för breddinförande för externa utförare kan tas fram i separat uppdrag eller som en del av analysplanen av breddinförande projektet.

Resurser

Det är flera olika verksamheter och roller som behöver vara involverade i denna process:

- Projektledare, 100 % första 12 veckor sedan 20% resterande tid.
- Myndighet, handläggare,
- Planering, analys och utvärdering, utredare
- Hemtjänst, enhetschefer
- Hemtjänst, medarbetare
- Verksamhets- och utvecklingsstöd, 2 st verksamhetsutvecklare 20% vardera 10 månader uppdelat i höst- och vår perioder.
- Kommunikationsenheten, kommunikatör
- Ekonomienheten, ekonom
- Systemförvaltning, systemförvaltare

Roller och ansvar

Handläggare ansvarar för att:

- Informera sökanden och besluta om digitala inköp
- Informera och ev stötta i att vidta nödvändiga förberedelser för digitala inköp (e-post, tillgång till mobilnummer t ex)
- Hantera beslut för undantag av digitala inköp

Enhetschef ansvarar för att:

- Förändringsleda och implementera nytt arbetssätt vid införande
- Personal har tillräcklig kunskap för att kunna stödja brukare att hantera inköp via näthandel.

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679		
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26	Rev	Referens

Personal ansvarar för att:

- Återrapportera till enhetschef om något inte fungerar i hanteringen av att stödja brukaren med att beställa varor och tjänster via näthandel.

Tid

Nedan angivna tider är endast uppskattningar. Det är inte exakt klarlagt hur lång tid det tar t ex att ändra insatser eller avgifter. Det behöver granskas i analysfasen för att sedan läggas till.

- Anpassningar av handläggning och insatsbeskrivning
- Översyn transportkostnader
- Anpassningar av modellen (work shops) till Gävles behov och arbetssätt inklusive dokumenterat arbetssätt: 12 veckor.
- Ett breddinförande beräknas ta 8-9 veckor/enhet. Detta inkluderar utbildning i arbetssätt och teknik, start av genomförande med kund.
- Under denna period har enheten stöd från verksamhetsutvecklare.
- Förslaget beräknar breddinförande på två-tre enheter samtidigt. Detta skulle ge 4-6 enheter per höst och vår.
- Totalt beräknas 1 år för breddinförande i alla verksamheter egen regi.
- Till detta kan komma upphämningsheat för de som inte kunnat komma igång under planerad period.

Huvudaktiviteter i projektet**Work shops**

- Ändra insatser/avgifter
- Ta fram policy digitalt först
- Ta fram rutin

Utbildning

- Utbilda enhetschefer
- Utbilda Medarbetare

Erbjuda enhetschefer flera alternativ

a) vi utbildar dig och din arbetsgrupp

b) vi utbildar dig och utvalda specialister

c) vi utbildar dig

d) ev förändringspsykologi för medarbetare att ha med sig när de möter kunder

Genomförande

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev
	Referens

- Rulla ut tre områden i taget. Börja med de som verkar mest intresserade.
- 8-9 veckor implementering med stöd från verksamhetsutvecklare och projektledare
- 6 enheter/termin.
- Enhetschef ansvarar för att implementering genomförs i verksamheten och följer upp.

Följa upp

- Samla enhetschefer i genomförande områden uppföljnings workshop
- Verksamhetschef följer upp graden av faktiskt implementering i deras enhet.

Stöd till chef i genomförande

Kategorisera olika faser och erbjuda olika stöd.

Överförmyndarenheten

Kommunikationsmaterial sprids till Överförmyndarenheten.

- Utbildnings- och informationsmöten
- Skriftlig information och checklista för vad hen kan bidra med (mailadress, telefonnummer, fakturabetalningar, kontaktperson etc).

Kostnader för breddinförande

Beräkningen utgår från antal medarbetare i budget 2021 och inkluderar både inner- och ytterområden egen regi⁵.

Löpande extern kostnad vid genomförande

IPAD	Antal och pris	Kostnad/år
3 medarbetare/ Ipad	190 kr/mån, 96 Ipads	217 846
2 medarbetare/ Ipad	190 kr/mån, 143 Ipads	326 770

Kostnad vid införande inom ram

Interna resurser vid införande	Antal timmar och pris	Kostnad
Medarbetare, introduktion ⁶ (antal åa 286)	8 timmar á 300 kr/timme	686 400

⁵ Strömsbro/Hille, Sättra 1, Brynäs, ValboForsbacka 1, ValboForsbacka 2, Bomhus, Norr (centrala), Andersberg, Söder, Hamrånge och Hedesunda

⁶ Utbildning och egen test

Upprättad av Britt-Inger Loman	Nr Projektnummer 30679
Godkänd av Karin Sjöström	Datum 2021-02-26
	Rev
	Referens

Enhetschefer introduktion ⁷ , test (antal åa 10,5)	12 timmar á 400 kr/timme	50 400
Projektledare	704 timmar á 400 kr/timme	281 600
Verksamhetsutvecklare	640 timma à 300 kr/timme	192 000
Totalt		1 210 400

Kommunikation

I kommuner som genomfört inköp via nätet har det initialt varit visst motstånd bland allmänhet, kunder och medarbetare. Detta gäller både de som upphandlat leverantör och i Lunds modell. I det ena fallet har protesterna vanligen gällt begränsad valfrihet och i det andra att man ska betala för hemtransport av matvarorna.

Det är av vikt att goda förberedelser görs för att kunna möta kunder och allmänhet vid start på ett bra sätt.

Intressenter

Kund och anhörig
Allmänhet (medborgare)
Medarbetare
Politiker
Myndighet
Överförmyndarenheten
Kundtjänst
Externa utförare
Allmänhet
Varuleverantörer
Fackliga representanter
Intresseorganisationer

⁷ Work shops, utbildning, test, uppföljning