



Tjänsteskrivelse

2024-04-18

Diarienummer: 24ON177

Handläggare:

Helén Polmé
Tfn 026 - 17 80 00
helen.polme@gavle.se

Nämnd:

Omvårdnadsnämnden

Inköp online inom Valfärd Gävles hemtjänst

Bakgrund och sammanfattning

Den digitala utvecklingen i samhället och näringslivet har skapat bättre möjligheter att tillgodose behovet av inköp för medborgarna. Detta medför att det finns möjligheter för kommunen att ge våra kunder en större valfrihet när de kommer till val av egna inköp i matbutik. Digitalt inköp i hemtjänsten kan bidra till att öka den enskildes självständighet, aktivitet och delaktighet i samhällslivet. Det syftar även till en bättre arbetsmiljö för medarbetarna då tunga arbetsmoment minskar, samt frigör tid till förmån för omvårdnad och fysisk närvaro.

SKR rekommenderar ett arbetssätt som har testats och införts av flera kommuner i landet. En av dessa är Lund kommun som var bland de första som införde inköp online. Lund startade arbetet redan 2017 för att det fanns ett högt missnöje bland deras kunder kring inköp. Kritiken handlade om att det bara gick att handla från närmaste butik, personalen kunde inte hantera tunga lyft och det gick inte som kund att beställa storpack i någon större utsträckning. Lund ville även frigöra mer värdeskapande tid med kunderna i stället för att medarbetarnas tid spenderades i butik. Genom att handla digitalt ville man även skapa möjlighet till att öka den digitala kompetensen hos de äldre.

Så hur ser det ut i Lund kommun idag? Nio kunder har behov av inhandling fysiskt i butik, 500 kunder har idag hjälp med att beställa varor online (743 kunder 2017) och 250 kunder har även hjälp med uppackning. När det gäller uppackning av varor så ser Lund kommun att en nära kontakt med näringslivet möjliggör samarbete. I dag planerar leverantören transport och leverans med hemtjänsten om det finns behov för det. Lund kommun bedömer att de sparar in ca 5,2–5,3 miljoner årligen för att de genomförde digitala inköp.

Sektor Vårld ser att de klagomål och behov som Lund ville mta 2017 ocks finns i Gvle och att tjnsterna skulle kunna utvecklas genom ett infrande av digitala inkp.

Ett infrande av digitala inkp frvntas leda till en strre sjlvstndighet och valfrihet hos kunderna, men även bidra till en minskad knsla av ensamhet genom att mjliggöra mer vrdeskapande tid med kunden. Arbetsmiljn fr medarbetarna i hemtjnsten torde bli bttre, med mindre tunga lyft och mer tid hos kund jmfrt med att handla fysiskt i butik.

Tidigare projekt

Projektet *Inkp via nttet* genomfrdes inom Sektor Vårld fr o m april 2020 t o m februari 2021. Arbetet syftade till att upphandla en leverantör och infra digitala inkp i hemtjnsten. Detta gick dock inte att genomfra utifrån de juridiska frutsättningarna och projektet avslutades.

Några av slutsatserna som projektet gav var att inkp via nttet mter generellt motstnd i brjan av ett breddinfrande, men visar sedan på hg njjdhet både vad gäller kund- och medarbetarperspektiv. Fr att infra digitala arbetssätt krävs ett beslut på genomfrande och tid fr omställning, både fr verksamhet och kund. Räknat på den totala kostnaden i Gvle kommun fr inkp av varor till kund inom hemtjnstens egen regi samt externa utförare, så jämfördes schablontid fr inkp i Gvle kommun med Lunds kommun i projektet 2020. Det som kom fram var att schablontid fr inkp i Gvle kommun är 30 minuter. I Lunds kommun, är schablontiden 10 minuter fr sjlv inkpet och 5 minuter fr att ta emot och packa upp (i de fall där kunden inte sjlv kan ta emot varorna). Om man jämför dessa två schablon/alternativ i Gvle kommuns kontext blev resultatet en tidsbesparing som motsvarar 7,5 årsarbetare.

Förslag till hantering av inköp online i Hemtjänsten Valfärd Gävle

Kommunen behöver inte upphandla ett avtal om digitala inköp med särskilda butiker om den enskilde själv kan bestämma över vilken eller vilka butiker som inköpen ska göras ifrån och själv betalar för varorna och transporten. Hanteringen kan likställas med att den enskilde själv skulle gå till en butik och handla.

Den enskilde väljer en eller flera leverantörer som erbjuder inköp online. Hemtjänstpersonalen bistår med inköpet digitalt om kunden behöver hjälp med det. Leverantören plockar, packar och levererar till kunden. Vid behov beviljas hemtjänstinsats för upplöckning av varor hos kund. Den enskilde betalar avgift till kommunen för beviljad insats av inköp (inköp online och vid behov, upplöckning av varor).

Vanliga frågor och svar

Här finns några frågor och svar som kan komma upp, detta är taget från SKR hemsida angående digitala inköp. Utförligare svar kan man hitta där och även en intervju med Lunds kommun. [Digitala inköp | Valfärdsteknik | SKR](#)

Behöver kommunen upphandla en särskild butik och transport av varor?

Kommunen behöver inte upphandla ett avtal om digitala inköp med särskilda butiker om den enskilda själv kan bestämma över vilken eller vilka butiker som inköpen ska göras ifrån och själv betalar för varorna och transporten. Hanteringen kan likställas med att den enskilda själv skulle gå till en butik och handla.

Hur kan kommunen stödja den enskilde i att hantera lösenord och inloggningsuppgifter för att kunna beställa varor?

Uppgifter ska förvaras på ett säkert sätt hos den enskilde. Personal ska inte ha åtkomst till mobilt bank-id eller andra koder/lösenord till enskildas betal- och kreditkort.

Ska vi som kommun ta ut avgift för digitala inköp?

Om kommunen tidigare inte tagit ut en avgift för arbetsinsatsen inköp och/eller hemtransport av livsmedlen bör detta åtgärdas. Detta för att kommunala tjänster via subventioner inte får konkurrera med privat bedriven verksamhet. Hur och när avgifter

kan tas ut av kommunen i samband med insatser och vid kommunal hälso- och sjukvård regleras i socialtjänstlagen (SoL) 8 kap och hälso- och sjukvårdslagen (HSL) 17 kap § 8 samt genom kompletterande föreskrifter i socialtjänstförordning, 6 kap.

Vad händer om den enskilde inte kan ta emot sina varor eller packa upp dem?

Enskilda som själv inte kan ta emot sina varor kan beviljas den insatsen. Ett annat alternativ är att personal hämtar varor i butik eller skåp och att kommunen då tar ut en avgift för den hemtransporten. Det finns leverantörer som även erbjuder upppackning av varorna. Om så är fallet kan den enskilde välja att beställa och betala även den tjänsten.

Vad ska kommunen göra om den enskilde inte har en egen dator, surfplatta eller mobiltelefon?

Kommunen behöver besluta om hur det ska hanteras. En lösning är att personalen har med sig en surfplatta som tillhör kommunen.

Hur kan kommunen lösa hemtransport av dagligvaror?

Om det inte är möjligt för marknaden att leverera inköpen till den enskilde så kan kommunen svara för transportererna (i egen eller upphandlad regi) och ta betalt för dem. Det finns även exempel där leveranskedjan delas upp genom att skåp används vid butiken eller bostaden för att hämta eller lämna varorna.

Har man prövat digitala inköp i olika instanser?

Lunds kommun som var en av de första att börja med digitala inköp har blivit prövade både i IVO och JO där de har fått rätt och de anser att lagar följs. De har även ett antal domar från domstolar där de även där anser att det nya arbetssättet följer lagar och avtal.

Helén Polmé
Kontorschef
Sektor Valfärd