

Vård- och omsorgsförvaltningen
Christina Våleman

2025-01-28

Dnr VÄN 2024-421

Vård- och äldreomsorgsnämnden

Matinköp hemtjänst

Förslag till vård- och äldreomsorgsnämndens beslut

1. Vård- och omsorgsdirektören ges i uppdrag att genomföra marknadsdialog inför upphandling och återrapportera resultatet av marknadsdialogerna till nämnden under våren 2025.
2. Vård- och omsorgsdirektören ges i uppdrag att återkomma till vård- och äldreomsorgsnämnden med förslag till upphandlingsdokument.
3. Vård- och omsorgsdirektören ges i uppdrag att säkerställa att arbetet med att implementera digitala matinköp enligt nuvarande modell fortsätter parallellt.

Ärende

Implementeringen av digitala inköp har inte gått som planerat och arbetssättet med traditionella inköp har därför till stora delar fortsatt.

Den största anledningen är att anhöriga eller gode män måste vara behjälpliga med att sätta in pengar på konto eller kort i förväg, med hjälp av brukarens bankid, för att hemtjänstpersonalen inte ska hantera sådana uppgifter.

Att ha en modell, som är beroende av att andra möjliggör hanteringen, blir sårbart. Om ytterligare informationssatsningar och stödjande arbete skulle genomföras skulle det med största sannolikhet bli fungerande med tiden, men frågan är om arbetet behöver påskyndas som ett led i att använda tillgängliga personalresurser till vård och omsorg, till största delen i stället.

Om kommunen istället upphandlar en leverantör/leverantörer skulle andra lösningar kunna avtalas. För att hamna rätt i fortsatta ställningstaganden skulle en dialog med marknaden behöva komma till stånd. Vård- och omsorgsförvaltningen föreslår därför att uppdrag ges att genomföra marknadsdialog för att sedan upphandla på bästa sätt.

Beslutsunderlag:
Tjänsteskrivelse – Digitala matinköp, 2025-01-28
Bilaga – Rapport Digitala matinköp

Bakgrund

Digitala matinköp har varit föremål för utredning och planering under en lång tid. Redan i december 2019 gav Äldrenämnden Social- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att ta fram ett upphandlingsunderlag för att upphandla en matleverantör inklusive e-tjänster och distribution.

Digitala inköp innebär att inköpet sker digitalt och ersätter det fysiska besöket i butik. Digitala inköp ökar både den enskildes självständighet, aktivitet och delaktighet i samhällslivet men även medarbetarnas arbetsmiljö, eftersom de tunga arbetsmomenten minskar.

Arbetet pausades under pandemin och efter pandemin hade bilden förändrats. Medborgarna hade fått nya vanor med digitala lösningar och handlarnas utbud och tjänster hade ökat. Därtill visade omvärldsbevakning svårigheter med att upphandla att en annan part skulle bära in varor i hemmen, vilket också hade diskuterats. Att upphandla en leverantör som man som hemtjänsttagare skulle registreras hos, var vår egen juridikavdelning mycket tveksam till, utifrån GDPR och socialtjänstsekretess.

Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, har tagit fram en vägledning för införande av digitala matinköp med Lunds kommun som förlaga. Deras modell är att varje brukare har en egen kundrelation med en vald matleverantör, men får hjälp av hemtjänstpersonalen att beställa digitalt. Detta blev föreslaget till nämndens möte i november 2023. En kartläggning gjordes dessförinnan att den största delen av kommunen hade möjlighet till hemleverans efter digitala inköp samt att det gick att handla mot faktura. Beslut fattades och implementeringen bestämdes till våren 2024.

Kommunikationsmaterial togs fram. Brev skickades ut från förvaltningen till alla berörda brukare. APT-material framställdes och distribuerades till alla verksamheter.

I-pads köptes in och delades ut till verksamheterna för att ge förutsättningar för digitala inköp hos alla.

Uppföljning

Implementeringen av digitala matinköp har inte gått som det var tänkt.

Det som utförare anger som främsta orsaken är att anhöriga inte vill ordna med bankid osv. eftersom de tycker att deras anhörige inte ska behöva ändra något när de är så gamla.

Att ha en modell, som är beroende av att andra möjliggör hanteringen, blir sårbart. Om ytterligare informationssatsningar och stödande arbete skulle genomföras skulle det med största sannolikhet bli fungerande med tiden, men

frågan är om arbetet behöver påskyndas som ett led i att använda tillgängliga personalresurser till vård och omsorg, till största delen i stället.

För att möjliggöra att som hemtjänstbrukare få handla mot faktura utan bank-id behöver förmodligen en upphandling göras. Krav på den möjligheten blir då en del i upphandlingsunderlaget. Vid en upphandling kan hemkörning också avtalas, vilket borde underlätta planeringen för hemtjänsten när de ska vara på plats och ta emot kassen och hjälpa till med upplockning av varorna hos den enskilde. Att förhandla bort plockavgifter och utkörningsavgifter blir också en möjlighet.

För att hamna rätt i fortsatta ställningstaganden skulle en dialog med marknaden behöva komma till stånd. Bjuds det in till en sådan leverantörsdialog kan alla intresserade komma med och farhågor att missa någon handlare undanröjs. I dialogen kan utrönas på vilket sätt handlarna helst ser att det fungerar och vad som skulle behövas för att de skulle bistå med betallösningar och lösningar för leveranser som underlättar för hemtjänsten. Det kan då bättre tas ställning till form för upphandlingen.

Det tar tid att genomföra marknadsdialog med efterföljande analys. Efter marknadsdialog ska upphandling genomföras. Denna process kommer att pågå under 2025 och inledningen 2026.

Bedömningen är därför att det är avgörande att arbetet med att implementera digitala inköp enligt nuvarande modell fortsätter parallellt.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnader utifrån resultatet av upphandlingen behöver prioriteras in i inom ram budget 2026.

Kommunala mål

Lättillgänglig, god och jämlik välfärd

I Linköping är välfärdsuppdraget överordnat. Alla Linköpingsbor kan känna sig trygga i att det finns en väl fungerande välfärd i livets alla skeenden.

Kommunalt finansierade tjänster är effektiva och har kvalitet. Linköpings kommun är bra på service.

Vård, omsorg och socialtjänst finns nära Linköpingsborna. Inom vård och omsorg finns det flera alternativ som Linköpingsborna själv väljer mellan. Till exempel finns det inom hemtjänsten möjlighet att välja bort utförare och det finns fortsatta möjligheter att byta äldreboende. Äldre har också möjlighet att bo kvar hemma längre och det finns ett aktivt arbete för att minska och bryta ofrivillig ensamhet bland äldre. Det är ordning och reda i äldreomsorgen.

Linköpingsborna kan räkna med en likvärdig vård och omsorg med kvalitet, oavsett utförare

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

Jämställdhet

Om förslaget leder till upphandling innebär det ingen skillnad för kvinnor respektive män. Till skillnad mot nuvarande modell kan en upphandling medföra att de tidigare identifierade negativa konsekvenserna undanröjs.

Tidigare jämställdhetsanalys är fortsatt aktuell vid en fortsättning av nuvarande modell: Det kan ses att de brukare med lägst inkomst, och som redan idag har 0 kronor i hemtjänstavgift, inte kan dra nytta av den minskade tiden för insatsen och därigenom inte heller få kompensation för eventuella plock- och leveransavgifter. Den gruppen består troligen mestadels av kvinnor med låg pension.

Uppföljning och utvärdering

Med tanke på det som skett efter beslutet om införande av digitala matinköp behöver fortsatt uppföljning och utvärdering ske, oavsett modell som beslutas.

Samverkan/information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

Information enligt 19 § MBL sker

Vård- och omsorgsförvaltningen

Sonja Erlandsson

Beslutet skickas till:
Upphandling och inköp