



Digitala matinköp i hemtjänsten

Förslag till beslut

1. Social och omsorgsförvaltningen får i uppdrag att utarbeta och återkomma med ett förfrågningsunderlag för upphandling av en (1) leverantör gällande matinköp inom hemtjänst inklusive e-tjänst och distribution.

Ärende

För att möta kommande kompetensförsörjningsproblematik och för att skapa mer delaktighet och inflytande för brukare över deras vardag behöver digitaliseringens möjligheter tas tillvara.

Den tid som åtgår för omvårdnadspersonalen i hemtjänst för matinköp bedöms kunna hanteras på annat sätt. För att behålla och nyrekrytera omvårdnadspersonal och stärka deras yrkesroll behöver fokus vara på kärnuppdraget och förbättrad arbetsmiljö. Att plocka och packa varor samt frakta hem mat bedöms inte ligga i linje med kärnuppdraget och undersköterskornas kompetens. Omvårdnadspersonal ska dock, enligt förslaget, bistå brukaren med att beställa varorna via I-pad och brukaren kan då ta del av utbudet, få inspiration till en varierad kost och göra val. Därigenom ökar delaktigheten och kvalitén för brukaren.

Förslaget innebär att en aktör för matinköp upphandlas där också hela distributionskedjan hem till brukaren säkerställs. Förfarings sättet får inte innebära merkostnader för brukaren. Informationshanteringen i beställningstjänsten måste ske på ett för brukaren säkert sätt.

Beslutsunderlag:
Tjänsteskrivelse Digitala matinköp i hemtjänsten.docx

Bakgrund

Social- och omsorgsförvaltningen, avdelningen för strategisk verksamhetsutveckling har fått i uppdrag att utreda möjligheter och konsekvenser av att övergå till en digital matinköpsprocess och leveranser av matvaror till brukare med hemtjänstinsatser.

För att möta kommande kompetensförsörjningsproblematik och för att skapa mer delaktighet och inflytande för brukare över deras vardag behöver digitaliseringens möjligheter tas tillvara.

Personer över 75 år kan utan särskild prövning erhålla boserviceinsatser upp till 6 timmar per månad där inköp ingår. Andra kan ansöka om boservice i form av inköp och vid behov få ett biståndsbeslut om insatsen att få mat hemhandlad. I de fall då brukare har behov av stöd för att själv utföra inköp, beviljas ledsagning.

I de flesta fall idag hjälper hemtjänstpersonalen till att upprätta inköpslistan, får med sig kontanter eller betalkort, åker till affären, plockar och packar varorna till en eller flera brukare, åker hem till brukaren och vid behov hjälper till att plocka in varorna i kyl och skafferi. Den tid som åtgår för omvårdnadspersonalen i hemtjänst för matinköp bedöms kunna hanteras på annat sätt. För att behålla och nyrekrytera omvårdnadspersonal och stärka deras yrkesroll behöver fokus vara på kärnuppdraget och förbättrad arbetsmiljö. Att handla samt frakta hem mat bedöms inte ligga i linje med kärnuppdraget och undersköterskornas kompetens. Dock ses momentet med att upprätta inköpslista vara en hemtjänstuppgift. Gör hemtjänstpersonalen momentet tillsammans med brukaren med hjälp av en I-pad kan brukaren ta del av utbudet, få inspiration och göra val. Därigenom ökar delaktigheten och kvalitén för brukaren.

Detta går i linje med Linköpings kommuns Digital agenda 2017-2019 där det lyfts fram att utveckling av digitala tjänster ska leda till mer individanpassad och kvalitativ vård och omsorg.

Utredning

Under 2018 genomfördes 28 414 arbetstimmar inom ramen för inköp i hemtjänst. Det innebär att totalt avsätter hemtjänstutförarna ca 16 årsarbetare för inköp. Varje månad har ca 1000 kunder stöd/hjälp med inköp i ordinarie boende. Den nuvarande arbetsprocessen för matinköp omfattas av tre aktiviteter, upprätta inköpslista tillsammans med brukaren, åka och handla samt plocka in varor hos brukaren.

Den totala kostnaden för att hantera inköp i nuläget är ca 12,6 mkr i hemtjänsten per år i Linköpings kommun. Kostnaden omfattar även andra inköp förutom matvaror, exempelvis inköp av produkter från apotek etc.

Andelen som utgör matinköp uppskattas till ca 8,8 mkr, i arbetstid är det ca 19 889 timmar. Resterande kostnader utgör övriga inköp. Insatsen inköp utgör ca 5 % av hemtjänsten totalt.

Näthandlare med hemkörning

En undersökning har gjorts av redan etablerade handlare som tillhandahåller digitala inköp med hemkörning. Vissa handlare är specialiserade på endast näthandel och har då inga utkörningsutgifter eller plockavgifter, kostnaderna finns då inbakade i varupriserna. Andra har valt lösningar, där avgifter tillkommer vid ett visst belopp. I något fall kan varorna vara dyrare på nätet beroende på avgiftsmodell och beloppstegen. I vissa fall plockas matkassen ihop i en annan stad och därefter sker transport till Linköping.

Det framkom att inte alla områden i kommunen skulle kunna få leverans. Tidpunkt för hemleverans uppges i cirkatider om 1-2 timmar vilket bedömdes vara svårt för hemtjänstpersonalen att planera in och passa för att kunna hjälpa brukaren in med varorna.

Att låta brukare ansluta sig till ordinarie näthandlare för sina biståndsbeslutade matinköp bedöms därför inte vara en lämplig lösning.

Omvärldsbevakning

Flera kommuner i Sverige har infört matinköp via internet. Exempel på kommuner är Järfälla, Karlshamn, Trollhättan, Eskilstuna, Åtvidaberg och Norrköping. Olika modeller förekommer men det vanligaste är att en matleverantör har upphandlats. Distributionen ser också olika ut. Vissa har upphandlat hela kedjan, inkl. leverans. I de fallen förekommer även underleverantörer. Norrköpings kommun, som exempel, har Samhall som ombesörjer hemleveranserna. I Åtvidaberg avsätts särskild hemtjänstpersonal att hämta färdigställda kassar och den personalen levererar och plockar upp hos brukarna.

De **positiva** aspekterna på inköp via internet som lyfts fram bl.a. av Järfälla kommun är:

- Den enskilde kan få möjlighet till större variation i kosten och ett större utbud av dagligvaror genom att handla via internet än i den lokala butiken.
- Priserna på dagligvaror kan vara lägre hos en stor butik som har hemleverans än i en liten lokal butik.
- Det är tungt för hemtjänstpersonal att bära matkassar. Vid inköp via internet och leverans hem så kan den enskilde också beställa hem

tyngre saker som exempelvis drickaback, potatissäck etc. som annars kan vara för tungt för hemtjänstpersonal att bära hem vanligtvis.

- Personal slipper hantera kort, kontanter och kvitton. Risken för att kort och kontanter tappas bort eller missbrukas minskar med inköp via internet
- Risken för felinköp som hemtjänstpersonalen ibland gör när de handlar i butik kan minska.
- Inköp av dagligvaror är en serviceinsats som kräver mycket personaltid. Ju fler personaltimmar desto större kostnader för verksamheten.
- Om man minskar på serviceinsatser så kan personalen ha fokus på omsorgsinsatser.

Brukarnas upplevelse illustreras väl från en av kommunerna, Trollhättan.

Möjligheten att kunna se varorna på bild (iPad) har varit en av många uppskattade moment hos personerna som deltagit.

– Jag har lättare att komma på vad jag behöver eller vad jag är sugen på när jag ser varorna på bild, säger Eva.

– Det ger inspiration till en mer varierad kost, personen kan ta del av aktuella erbjudanden samt välja exakt det märke och den produkt som önskas, säger en verksamhetsutvecklare inom välfärdsteknik.

Det framkommer också **mindre positiva** aspekter på inköp via internet som behöver tas i beaktande:

- Den enskilde kan bli missnöjd med att bara begränsas till en matvarubutik om kommunen sluter ett avtal med en leverantör. Det var flera kommuners erfarenhet i början av införandet.
- En del äldre följer med personalen och handlar dagligvaror. Det kan vara en viktig vardagsrutin som ger en känsla av sammanhang och för vissa personer kanske det är det enda sociala sammanhang som man ingår i utanför hemmet. Enligt uppgift från olika utförare i Linköpings kommun följer 13-20 % av de brukare som har insatsen inköp med och handlar sin mat. De brukarna skulle säkert se det som en förlust att inte ha den möjligheten.
- En övergång till inköp via internet kräver utbildning av personal och eventuellt inköp av surfplattor för att kunna beställa dagligvaror.

- Vid driftsstopp i den digitala hanteringen eller om annat skulle fallera i processen behöver verksamheterna ha lokala rutiner för att säkerställa att brukare ändå får mat levererad.

Landsortsstöd i form varuhemsändningsbidrag, Linköpings kommun

Målgruppen för varuhemsändningen är permanenta hushåll belägna utanför tätorter i Linköpings kommun eller i tätort med mindre än 1 000 invånare och som saknar möjlighet att trygga sin varuförsörjning på grund av funktionsnedsättning till följd av sjukdom, olycka eller att man är 70 år eller äldre. Målgruppen inkluderar även boende i servicelägenhet eller liknande i dessa områden. För denna grupp gäller särskild bidragsnivå till handlaren.

Organisation av beställningar samt distribution av varorna ordnas av handlaren, vid behov i samråd med kommunen. Handlaren har ansvar för varorna såväl avseende kvalitet som hantering fram till överlämnandet. Hushållen och handlaren kommer överens om tid för överlämnande.

Modellen och erbjudandet av landsortsstöd i form varuhemsändningsbidrag är under uppbyggnad.

I nuläget finns indikationer om att ca 40 % av tillfrågade handlare har meddelat att de inte har möjlighet att utföra transporter enligt modellen.

Kommunledningsförvaltningen kommer under hösten 2019 att fortsätta etableringen och föra dialog med handlarna.

Personer som nyttjar hemsändning har troligen inte biståndsbeslut om inköp och påverkas därför inte vid ett nytt arbetssätt, utan kan fortsätta med hemsändning från lokal butik oavsett. Landsortsstöd i form av varuhemsändningsbidrag kopplat till etablering av ny matinköpsprocess inom hemtjänst bedöms därför påverka varandra i låg grad.

Personals synpunkter

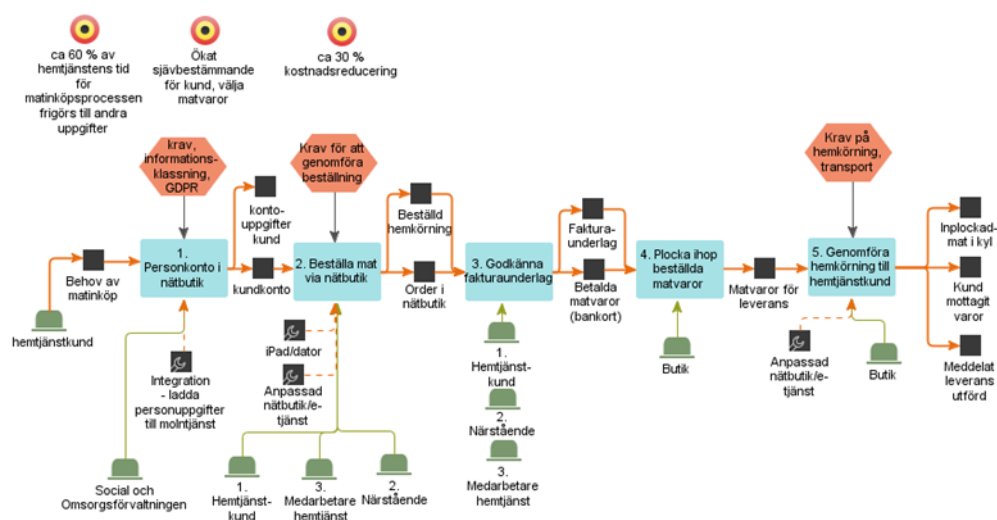
Kontakter har tagits med hemtjänstpersonal i Leanlink Åkerbo samt på Aspens servicehus. Majoriteten av personalen ser positivt på införande av digitala matinköp. De ser att det skulle underlätta och bidra till en bättre fysisk arbetsmiljö. Undersköterskornas kompetens tas också bäst tillvara i omvårdnadsarbetet.

Social- och omsorgsförvaltningens förslag

Social- och omsorgsförvaltningen föreslår att tillvägagångssätt för digitala matinköp utarbetas och etableras som ett nytt arbetssätt för att uppnå ökad delaktighet och självbestämmande för samtliga brukare, för att uppnå att tid

frigörs till omsorgsinsatser samt att en kostnadsreducering sker för matinköpen i hemtjänsten. Ytterligare vinster är förbättrad arbetsmiljö för omvårdnadspersonal och att resor reduceras. Även om det finns vissa negativa effekter, främst gällande att endast en mataffär blir aktuell och att möjligheten att följa med och handla mat försvinner, bedöms de positiva effekterna överväga. De negativa effekterna kan motverkas genom att de, med behov av stöd för att utföra andra typer av inköp, kan få insatsen ledsagning beviljad.

Processen nedan beskriver flödet för en hemtjänstbrukare med behov av att inhandla och få hem mat, till dess att behovet är uppfyllt. En förutsättning för att kunna använda e-tjänsten för matinköp är att den enskilde fått beslut om serviceärende eller biståndsbeslut för matinköp. Leverantören av e-tjänsten behöver kundernas personuppgifter för att säkerställa att målgruppen kan använda e-tjänsten. I hanteringen behöver hänsyn tas till dataskyddsförordningen (GDPR). Omvårdnadspersonal bistår brukaren med inköpen via I-pad som hemtjänsten tillhandahåller. Genom att betalning sker via faktura direkt till brukaren behöver inte hemtjänstens personal längre bära med sig flera brukares kort och kontanter när inköpen genomförs. Matleverantören säkerställer att maten hanteras och levereras på ett kvalitativt sätt.



Följande aktiviteter behöver genomföras för att förändra arbetssätt till digitala matinköp:

1. Upphandla en (1) matleverantör för matinköp inklusive säkerställa att distributionskedjan omfattas i upphandlingen, enligt steg 4 samt 5 i processbilden ovan. I upphandlingen behöver också säkerställas att brukaren inte får några merkostnader.

2. Säkerställa personuppgiftshantering i enlighet med dataskyddsförordningen samt säkerställa IT-säkerhet och e-tjänst
3. Upprätta kommunikations- och förankringsplan
4. Revidera Riktlinjer för insatser enligt Socialtjänstlagen (serviceärenden samt biståndsbeslut avseende inköp).
5. Införskaffa I-pads till hemtjänstverksamheterna. Tillgodose behovet av utbildning.
6. Göra översyn av Regelverk för ersättning till hemtjänstutförare

Ekonomiska konsekvenser

Budget, uppskattade kostnader, driftbudget, avser process

Digitala matinköp inkl. distributionskedja	Gäller helår	Kommentarer
Intäkt från ÄN	8 800 000 kr	Nuvarande kostnader hemtjänst inköp
Upprätta inköpslista	-3 679 629 kr	Avser hemtjänst/inköp
Kostnad e-tjänst samt integration	-400 000 kr	Förvaltningskostnad PM3
Bedömt takpris för distributionskedja	1 000 000 kr	
iPads i hemtjänsten per hemtjänstområde	-554 400 kr	
Totalt överskott	3 165 971 kr	Medel som kan återgå i verksamhet

Den enskildes hemtjänstavgift kan påverkas. Anledningen är att hemtjänsten lägger mindre tid inom ramen för inköp, vilket i vissa fall kan sänka kostnaderna för den enskilde hemtjänsttagaren.

Kommunala mål

Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

I Linköping ges snabb, tillgänglig och korrekt service genom digitala lösningar. Företagens situation underlättas genom effektiva och förutsebara regler. Vård- och omsorgstjänster ges utifrån en helhetssyn på den enskilde. Alla Linköpingsbor kan åldras med värdighet där kommunen tillgodoser dem med störst behov. I Linköping finns många alternativ som individen själv väljer mellan. Det civila samhället är en naturlig samarbetspartner i att skapa fler kontaktytor och ge ett bättre stöd till individen med fokus på närhet och gemenskap. Kommunens välfärdstjänster kännetecknas av trygghet, värdighet och delaktighet oavsett utförare.

Hållbar kompetensförsörjning

Linköpings kommun arbetar systematiskt med att attrahera, introducera, utveckla och behålla medarbetare för att säkra kompetensförsörjningen. Genom att organisera arbetet på nya sätt, använda digital teknik och hitta vägar för ett

livslångt lärande skapas förutsättningar för att säkra resurser till den kommunala verksamheten. Nya metoder för att attrahera, utveckla och behålla kompetens i kommunen utvecklas för att möta framtidens behov av kompetens.

Hållbar ekonomi

Linköpings kommun präglas av ansvarstagande i såväl goda som sämre tider, det är god ordning och reda på ekonomin. Det finns ett långsiktigt tänkande där intäkter och kostnader är i balans över åren. Det möjliggör satsningar för att stärka och utveckla välfärdens kärnverksamheter. Kommunkoncernen har en stabil ekonomi och långsiktig tillväxt i balans så att framtida kommuninvånare kan räkna med god kvalitet på kommunal verksamhet, service och anläggningar. Investeringar i kommunens kärnverksamheter prioriteras för framtiden utan ökat skattetryck.

Jämställdhet

Det görs ingen åtskillnad i hur kvinnor och män hanteras utifrån beslutet. Samma förutsättningar gäller för både kvinnor och män.

Samråd

Samråd har genomförts med Juridikfunktionen och säkerhetsavdelningen angående säkerhetsklassning och skydd av personuppgifter. Anges namn, adress och personuppgifter i e-tjänsten för att möjliggöra beställning, hemleverans och fakturering blir säkerhetsklassningen en 2:a. Det blir då möjligt att genomföra. Skulle det däremot lämnas uppgift om att det finns ett biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen blir säkerhetsklassningen högre. Då blir processen inte genomförbar p.g.a. sekretesskäl.

Uppföljning och utvärdering

Effekterna av beslutet utvärderas ett år efter att det nya arbetssättet etablerats.

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

Förhandling enligt 11 § MBL genomfördes 2019-12-09.

Social- och omsorgsförvaltningen

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:
Hemtjänstutförare