

**Social- och omsorgsförvaltningen**  
Christina Våleman

2023-10-18

Dnr ÄN 2019-578

Äldrenämnden

## Matinköp hemtjänst

### Förslag till äldrenämndens beslut

1. Tidigare beslut om upphandling av en (1) leverantör hävs.
2. Digitala matinköp i hemtjänsten införs i enlighet med Social- och omsorgsförvaltningens förslag.
3. Kostnader för I-pads hanteras genom omfördelning av medel i äldrenämndens internbudget.

### Ärende

För att möta problematiken med kompetensförsörjningen inom hemtjänsten och för att skapa mer delaktighet och inflytande för brukare över deras vardag, behöver digitaliseringens möjligheter tas tillvara. Social- och omsorgsförvaltningen föreslår därför att digitala matinköp införs i hemtjänsten.

Den tid som åtgår för omvårdnadspersonalen i hemtjänst för matinköp bedöms kunna hanteras på ett annat sätt. För att behålla och rekrytera 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 varor, via till exempel en I-pad, och brukaren kan då ta del av utbudet, få inspiration till en varierad kost och göra val. Därigenom ökar delaktigheten och kvaliteten för brukaren. Vid behov av hjälp med att plocka upp varor blir också det en uppgift för hemtjänstpersonalen.

---

Beslutsunderlag:  
Tjänsteskrivelse – Digitala matinköp 2023, 2023-10-18  
Eventuella bilagor

## Bakgrund

I december 2019 fattade Äldrenämnden beslut om att ge Social- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att utarbeta och återkomma med ett förfrågningsunderlag för upphandling av en leverantör gällande matinköp inom hemtjänst inklusive e-tjänster och distribution.

Innan beslutet hann att verkställas kom en pandemi och fokus las på annat arbete. Efter pandemin visade omvärldsbevakning att förutsättningarna har ändrats jämfört med den tidigare utredningen. Utbudet har blivit ett helt annat och medborgarna har fått nya vanor med digitala lösningar. Erfarenheter från andra kommuner pekade också på svårigheter med det ursprungliga förslaget, främst avseende om annan part skulle plocka in varor hos brukaren. Därtill var modellen Områdesbaserad vård och omsorg i hemmet framtagen. Att då ha en central handlare för samtliga brukare blev motsägelsefullt. Att upphandla en leverantör som hemtjänsttagare fick skaffa ett konto hos, innebar också svårösta problem med GDPR och socialtjänstsekretessen.

Fortsatt arbete med införande av digitala matinköp fick sedan ytterligare vänta till förmån för införandet av områdesbaserad vård och omsorg i hemmet.

## Utredning

Det kan konstateras att ingen upphandling behöver göras. "Avtalet" blir istället mellan brukaren och affären. Tidigare identifierad sekretessproblematik om man som brukare måste uppge att man har hemtjänst och därför har rätt att handla på kommunens avtal, blir inte längre aktuell.

Kartläggning avseende utbud, villkor, hemleverans, betalningssätt osv.

ICA, Coop samt Mathem är med i undersökningen då de är de största på marknaden som har fullt sortiment och inte bara färdiga matkassar med recept. Utifrån kartan med vård- och omsorgsområden har adresser tagits fram som ligger längst ut i respektive område. Har det inte funnits tillgång till hemleverans har nya adress-sökningar gjorts, för att se var gränsen för hemleverans går.

Betalsätt har undersökts med utgångspunkt i om det finns möjlighet att handla mot faktura.

## Resultat

### Tillgänglighet

De flesta invånare i Linköpings kommun har möjlighet till online-köp med hemleverans samt fakturabetalning. I tätorten finns alla leverantörer representerade. I tätorten finns också ytterligare alternativ såsom exempelvis Hemköp.

Dock finns områden där det inte finns tillgång till onlineköp med hemleverans från någon leverantör i dagsläget. Dessa områden är Nykil/Ulrika och Bestorp. I september 2023 var det totalt 37 brukare i de områdena som hade inköp som beslut eller på service. Här behöver alternativ bli "tillåtna" såsom traditionell handling i närmaste affär med hemleverans av hemtjänsten eller hjälp med att ringa/maila in beställning och få hemleverans av affären i Brokind eller Skeda Udde, som är de butiker som i dagsläget erbjuder den tjänsten. För personer med behov av inköp boende i Brokind finns också ICA i Rimforsa som erbjuder online-handel med hemleverans.

### Betalningsalternativ

Vid genomgång av betalningsmöjligheterna framkommer att fakturaköp är möjligt hos samtliga leverantörer. ICA har i vissa butiker att man lägger upp ett konto och kopplar en personlig kod istället och pengar dras från ett kort där det sätts in pengar. Dock erbjuder ICA Maxi, som täcker en mycket stor del av kommunen, betalning via faktura. Att betala via faktura behöver ställas som krav från kommunen, alternativt annat säkert betalningssätt som inte kan missbrukas. Detta för att hemtjänstpersonal inte ska få möjlighet att ta del av bankid-inlogg. Det är viktigt att det känns tryggt för både brukare och personal.

### Riktlinjeförändring

För att möjliggöra förändringen och få genomslag för den, behöver riktlinjerna för inköp ändras:

Förslaget är att ändra riktlinjerna för inköp i enlighet med hur det uttrycks i handläggningen enligt Individens Behov I Centrum, IBIC:

Insats för att skaffa varor och tjänster (hjälpa till med beställning)

Insats för hemleverans av varor och tjänster (om inte hemleverans är möjlig där man bor)

Riktlinjeförändringar hanteras i samband med översyn av samtliga riktlinjer för myndighetshandläggningen för Äldrenämndens område.

I Linköpings kommun kan i dagsläget personer över 75 år (förslag att åldern höjs till 80 år) få vissa bosomeinsatser, däribland inköp, upp till sex timmar per månad, utan föregående biståndsprövning. För att mallen för serviceavtal ska motsvara omställningen till digitala matinköp, behöver den ses över och revideras.

### Ipads/pekplattor

För att på ett tydligt sätt kunna ta del av utbudet och därigenom bli inspirerad till bra inköp behöver omsorgspersonalen kunna visa onlinebutikens utbud på en Ipad. Enligt förteckning hos LK-data finns i dagsläget 30 stycken Ipads ute i hemtjänstverksamheterna.

Aspens hemtjänst har sedan länge använt I-pads och gjort digitala inköp tillsammans med brukarna och sedan åkt och hämtat färdiga matkassar. Deras beräkning är att det åtgår en styck I-pad per 15 stycken brukare med beslut om inköp, för att planeringen ska fungera.

I september 2023 fanns 1164 stycken brukare med beslut om inköp eller som har inköp på service. När beräkning också görs per hemtjänstenhet beräknas att ca 80 I-pads behöver finnas ute i verksamheterna. I avtalen och verksamhetsuppdragen för områdesbaserad vård och omsorg i hemmet har inte krav angetts på att utförarna ska tillhandahålla dessa. Det innebär att ytterligare 50 stycken I-pads behöver beställas av Äldrenämnden och tillhandahållas till verksamheterna för att införandet av digitala matinköp ska bli möjligt. Ett antagande är att också flera brukare har egna pekplattor att använda för ändamålet.

#### Ekonomiska konsekvenser för den enskilde

Att handla online medför hos samtliga undersökta matleverantörer att det tillkommer avgifter för ihopplockning, leverans och kassar. Som exempel kan leveransavgiften ligga på ca 69–79 kr per leverans. Dock kan ses att vid onlineköp ges många erbjudanden om extrapriser och medlemspriser. Vid inköp idag är det svårare att få kunskap om och ta del av eventuella rabatter. Enligt nu gällande rutiner ska hemtjänsten handla i närmaste butik och den aktuella butiken som man är hänvisad till kan många gånger ha ett högre prisläge än vad de större matleverantörerna har.

Enligt Linköpings kommuns taxa påverkas avgiften för hemtjänsten av hur många timmar som faktiskt utförs. När det gäller boservice, som inköp är en del av, är det en trappa med timmar så inom ett spann betalar man en avgift, och på nästa nivå blir det en större avgift. Den tiden som utförs för hjälp med inköp minskar rejält med digitala inköp. Tid att göra beställning med I-pad beräknas uppgå till cirka 20 minuter medan ett traditionellt inköp brukar vara cirka en timme.

För att kompensera för eventuella kostnadshöjningar för den enskilde fattade kommunfullmäktige i Lunds kommun beslut om att höja förbehållsbeloppet med 200 kronor, när de införde digitala matinköp där. Utvecklingen i Lund var dock sedan sådan att handlarna fick upp ögonen för målgruppen och flera av matleverantörerna tog bort avgifterna för personer över 65 år.

En höjning av förbehållsbeloppet får inte heller någon gynnsam effekt för de med allra lägst inkomst. I och med att avgiftsbeslutet baseras på vad du har för inkomst kan du få 0 kronor i hemtjänstavgift. En person med så låg inkomst att man är bedömd att inte kunna betala något för hemtjänsten får fortfarande 0 kronor i avgift även om förbehållsbeloppet höjs. Det påverkar således inte kostnaderna för matinköpen.

Då införande av digitala matinköp inte med säkerhet kommer betyda att det blir negativa ekonomiska konsekvenser för den enskilde, föreslås att förbehållsbeloppet, i alla fall i ett första läge, ligger kvar på nivå som idag.

### Information/kommunikation

Vid Lunds kommuns införande av digitala inköp drogs lärdomen att information behöver ett stort utrymme. För ett lyckat införande, med förståelse för vad omställningen innebär, behöver en kommunikationsplan tas fram och genomföras. Information behöver vara ett prioriterat arbete både före, under och efter införandet.

Också för utförare behöver förutsättningarna bli klarlagda genom information och listor på förutsättningar i olika områden. En skälig tidsrymd behövs innan införandet så det finns möjlighet för utförarna att planera för och implementera nya arbetssätt med sin personal.

### Förslag tidsplan

Efter beslut i Äldrenämnden föreslås att information sker till utförare och biståndsbedömare i slutet av kvartal fyra 2023. Under kvartal ett 2024 sker information till berörda brukare samt planering och implementering av nytt arbetssätt för hemtjänstens personal. Det möter inga hinder att starta upp som verksamhet så fort den är redo, men samtliga verksamheter ska vara i full drift senast sista april 2024.

### Ekonomiska konsekvenser

Att hyra en pekplatta med tillgång till wifi och 4G kostar 226 kr/månad. Att hyra 50 stycken innebär således en årskostnad på 135 600 kr/år. Hyresperioden är tre år. Till detta tillkommer en löpande kostnaden för 4G SIM-kort á 25 kr/mån. Kostnader för I-pads föreslås hanteras genom omfördelning av medel i äldrenämndens internbudget.

Förslaget kan eventuellt innebära minskade intäkter för äldrenämnden eftersom tidsåtgången för insatsen minskar. Att beräkna i vilken omfattning är dock omöjligt, eftersom många olika parametrar påverkar brukarens hemtjänstfaktura.

Kostnad för Äldrenämnden avseende det som faktureras av utförare beräknas minska med ca 50–60 % för insatsen inköp. I september 2023 var det 3431 timmar som var möjliga att utföra för insatsen inköp. För en utförd hemtjänsttimme i tätort ersätts utföraren med 554 kronor. Ersättning i september för inköp uppgår lite grovt räknat till 1,9 miljoner kronor. En minskning med 50 % skulle istället innebära en kostnad på 950 000 kronor. På ett år innebär det en kostnadsminskning med ca 11 400 000 kronor.

## **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.

### Effektiv organisation med goda resultat

I Linköpings kommun bedrivs verksamhet av god kvalitet med Linköpingsborna i centrum. Sambandet mellan resurser, prestationer, resultat och effekter är centralt i planering, uppföljning och utvecklingsarbete. Med en öppen och tillåtande attityd för nya lösningar arbetar kommunen aktivt för att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Detta för att effektivisera verksamheten och skapa bättre tjänster för kommunens invånare. Individer, föreningar och företag bidrar till att driva Linköping framåt och ska därför ges goda villkor för att delta i utformning och leverans av välfärdstjänster.

### [Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

## **Jämställdhet**

Förslaget som sådant gör ingen skillnad på kvinnor och män. Dock 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.

## **Samråd**

Samråd har skett med Juridikfunktionen utifrån frågeställning om digitala matinköp kan införas att gälla för alla.

Bedömningen är att eftersom biståndsbeslutet anger insatsen inköp och kommunen äger rådighet över verkställigheten, dvs. hur matinköpen ska gå till, så finns inga hinder för införande av digitala matinköp i hemtjänsten. Dock bör det framgå av en riktlinje eller liknande att det finns möjlighet att få matinköpen utförda på traditionellt sätt, om det är nödvändigt på grund av särskilda skäl.

### **Uppföljning och utvärdering**

Införandet av digitala matinköp följs och utvärderas i samband med övriga uppföljningar av områdesbaserad vård och omsorg i hemmet.

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

Förhandling enligt 11§ MBL sker under november 2023

Social- och omsorgsförvaltningen

Susanna Lundstedt

Beslutet skickas till:  
Samtliga utförare av  
områdesbaserad vård och  
omsorg i hemmet