

Socialnämnden

Zaza Moe
Utvecklingsledare
zaza.moe@ekero.se

Uppdrag utreda e-handel inom hemtjänsten

Dnr SN22/99

Förslag till beslut

Socialnämnden ger socialförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningar för digitala inköp av dagligvaror inom hemtjänst och återkomma med förslag till nämnden.

Sammanfattning av ärendet

En service inom hemtjänst är att få hjälp att köpa dagligvaror och få det hemtransporterat. Marknaden för inköp av varor online har kraftigt utvecklats och allt fler personer i samhället köper olika varor online och väljer om de vill få hemleverans. Enligt Socialstyrelsen bör även den kommunala vården och omsorgen börja använda sig av det sättet för att tillgodose behovet av inköp av livsmedel.

Det finns olika lösningar kring köp online. Nedan redogörs för vad som närmare behöver utredas innan ett beslut kan fattas om vilken lösning socialnämnden i Ekerö kommun ska tillhandahålla gällande inköp online inom hemtjänsten. Kommunen behöver i första hand ta ställning till om det ska upphandlas en leverantör som ska leverera mat eller om den enskilde ska få välja mellan befintliga aktörer på marknaden. Båda alternativen innebär konsekvenser för både myndighet, utförare och den enskilde.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande – Uppdrag utreda e-handel, 2022-11-15

Ärendet

Bakgrund

Idag kan den enskilde beviljas tjänsten ”inköp” inom ramen för hemtjänst. Hjälp med inköp av dagligvaror förutsätts ske i närmaste livsmedelsbutik med fullgott sortiment alternativt hembeställning via internet. Hembeställning vid internet utförs inte i dagsläget då tillvägagångssättet för detta saknas i riktlinjerna.

I insatsen inköp ingår, förutom själva inköpet, att skriva inköpslista samt plocka in och ut ur kylan/frysen/skafferiet om den enskilde inte klarar det självständigt. I Ekerö kommun ska alla som beviljats bistånd i form av inköp få hjälpen utförd minst en gång per vecka.

Inköp online

Inköp online innebär att köp sker digitalt och den valda leverantörens lösning för att beställa, plocka ihop, packa och leverera varorna hem till den enskilde ersätter besöket i butik. Syftet med inköp online är bland annat att öka den enskildes självständighet, aktivitet och delaktighet i samhällslivet. Vidare syftar det även till att förbättra medarbetarnas arbetsmiljö genom säkrare hantering av den enskildes betalkort/ pengar och minska tunga arbetsinsatser. Inköp via e-handel kan också möjliggöra mer tid till omvårdnadsinsatser och öka effektiviteten i verksamheten.

Inför beslut att införa inköp online

Innan kommunen beslutar sig om att införa inköp online är det viktigt att undersöka olika faktorer som kan ha betydelse för beslutet. Att ställa om till inköp av dagligvaror online innebär förändringar i både verksamheternas arbetssätt och för utförandet av insatsen. Inför beslut om att implementera digitala inköp rekommenderas en utredning innehållande bland annat behovsanalys och en kartläggning av leverantörers möjlighet att leverera inom kommunens alla geografiska områden. Därefter behövs ett strukturerat arbete med informationssäkerhet göras vid planering, implementering och förvaltande av den digitala lösningen.

Alternativa sätt att utforma insatsen inköp online

Vid införande av digitala inköp så beviljas den enskilde en insats inom ramen för hemtjänst som syftar till att genomföra inköp digitalt med stöd av hemtjänstpersonal. Socialnämnden behöver i första hand ta ställning till om det ska upphandlas en leverantör som ska leverera mat eller om den enskilde ska få välja bland befintliga aktörer på marknaden. Beroende på vilket alternativ som väljs så får de konsekvenser för både myndighet, utförare och den enskilde. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) medger att vissa typer av tjänster som inte innebär något större mått av kontakt med den enskilde inte omfattas av tillståndsplikt, vilket innebär att det är möjligt för socialförvaltningen att genomföra en upphandling av denna typ av tjänst.

Konsekvenser av de olika förslagen som behöver utredas innan beslut kan fattas

Socialnämnden behöver, oavsett alternativ, utreda vilket alternativ till inköp online som är möjligt utifrån rådande rättspraxis avseende beviljande och verkställande av insatser gällande inköp. Vad som framkommer i en sådan översyn påverkar hur äldreomsorgens samt funktionshindersomsorgen riktlinjer bör utformas.

Vidare finns behov av att utreda hur personalens och brukarnas digitala kompetens ska ombesörjas, förutsättningar vid införande av en digital tjänst och påverkan av avgiftsmodellen för insatserna. Därtill behöver konkurrensneutralitet mellan olika leverantörer i och utanför kommunen utredas samt att insatsen kan erbjudas på lika villkor i hela kommunen.

Slutligen finns behov av att se över vad beslutet kan komma att innebära för de upphandlade leverantörerna inom hemtjänsten som finns enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) och om beslutet ska gälla endast inom egen regi eller för samtliga utförare. Om det ska gälla samtliga utförare behöver ställning tas gällande om det ska finnas ett gemensamt tillvägagångssätt eller om de olika leverantörerna kan utforma individuella lösningar. Därtill behöver det utredas om digitala inköp kommer att påverka ersättningen till utförarna och i sådana fall på vilket sätt.

En konsekvens av att upphandla en leverantör som ska leverera mat är att kommunen kan bli ansvarig för delar som kan följa med köpet, till exempel hur personuppgifter hanteras av leverantören eller om leveransen uteblir.

Jämförelse med hur andra kommuner tillhandahåller digitala inköp inom hemtjänsten

SKR har publicerat en vägledning för inköp online och de förordar alternativet att kommunen använder de lösningar som används av övriga samhället för inköp online och den enskilde väljer leverantör. Förslaget utgår från de grundläggande skrivningarna i Socialtjänstlagen om "behovet kan (till viss del) tillgodoses på annat sätt", det vill säga i det här fallet av marknaden till självkostnadspris.

En översyn visar att **olika** kommuner i landet har valt olika tillvägagångssätt att införa digitala inköp inom hemtjänsten. Generellt visar utvärderingar att både enskilda och anhöriga (oavsett metod) har varit nöjda med att erbjudas digitala inköp. Den enskilde är mer delaktig och att handla online har minskat det digitala utanförskapet. För kommunerna har inköp online bidragit till mer tid för omvårdnadsinsatser och bättre arbetsmiljö för hemtjänstpersonalen.

Beslutet expedieras till

Socialförvaltningen

Lena Burman Johansson
Socialchef

Hien Duong
Verksamhetschef

Birgitta Ljungström
Verksamhetschef

Zaza Moe
Utvecklingsledare