

# SLUTRAPPORT



## SLUTRAPPORT

### Förstudie digitala inköp av dagligvaror

#### **Kungsbacka kommun**

Postadress      Besöksadress      Telefon      Webbplats  
434 81 Kungsbacka      Stadshuset, Storgatan 37      0300-83 40 00      [www.kungsbacka.se](http://www.kungsbacka.se)

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Projektets resultat</b>	<b>5</b>
3.1	Bakgrund, syfte och upplägg.....	5
3.2	Nuvarande system för dagligvaruinköp.... <b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>	
3.2.1	Beställnings- och leveransförfarande inklusive tidsåtgång och kostnad .....	6
3.2.2	Möjliga effektiviseringar .....	20
3.3	Omvärldsbevakning .....	7
3.3.1	Omvärldsbevakning studier .....	7
3.3.2	Omvärldsbevakning – exempel Örebro och Stockholm .....	8
3.3.3	Kommuner i närområdet som tagit steg mot digitala inköp .....	10
3.4	Invärldsanalys .....	11
3.4.1	Privat regi .....	7
3.4.2	Hemtjänsten .....	7
3.4.3	Myndighet .....	14
3.4.4	Workshop med representanter för nyckelmålgrupper .....	17
3.4.5	Service .....	16
3.4.6	Upphandling .....	17
3.5	De största dagligvaruaktörerna i kommunen .....	19
3.6	Specialkost .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
3.7	Slutsatser .....	21
<b>4</b>	<b>Utvärdering av arbetet i projektet</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Överlämnande</b>	<b>22</b>
5.1	Kvarstående frågor .....	22
5.2	Rekommendation om fortsatt arbete .....	23

## 1 Sammanfattning

3 (23)

Denna förstudie och dess slutsatser utgör en del av en helhet. Helheten fås genom att även läsa ”Förstudie måltider” eftersom man då får en god inblick i kopplingen mellan digitala inköp och leverans av måltider.

Den digitala utvecklingen har gjort det möjligt för dagligvaruhandeln att till en relativt låg kostnad kunna tillhandahålla en tjänst som i mångt och mycket ökar flexibilitet och kundens valfrihet utan att denne fysiskt behöver besöka dagligvaruaffären. Kunder kan numera handla på de tider som passar dem utan att vara begränsade av öppettider eller geografiska förutsättningar. Att beställa dagligvaror via internet hem till dörren är något som har blivit allt mer vanligt förekommande. En positiv effekt med utvecklingen är att grupper som, av olika skäl, har svårt att göra fysiska besök i handeln fått avsevärt större möjligheter att på egen hand, eller med stöd, kunna göra inköp. Utvecklingen har alltså stärkt dessa gruppers möjlighet till självständighet genom att möjliggöra en ökad delaktighet. Detta har även öppnat helt nya möjligheter för hemtjänstens kunder vilket vi noterade i vår andra rapport ”Förstudie Måltider” som fokuserade på olika sätt att tillhandahålla måltider för hemtjänstens kunder.

Vi ansåg att det var viktigt att utforska vidare vad detta kan innebära för kunderna i Kungsbacka och vilka eventuella möjligheter och mervärden som skulle skapas genom att använda sig av digitala inköp i dagligvaruhandeln även för matleveranser inom hemtjänsten.

Vi har i denna studie sett att allt fler kommuner använder sig av internet-handel för inköp av dagligvaror inom hemtjänsten. De samlade effekterna av detta har, enligt den information vi fått från kommunerna, varit övervägande goda i många avseenden. Det gäller bland annat kostnadseffektivitet gentemot både kunden och kommunen, kvalitet, flexibilitet och valfrihet för kunden. Vi lever även i en tid där äldre, i likhet med andra i samhället, ställer allt högre krav på individuella anpassningar vad gäller livsföringen i stort.

I studien har vi även funnit forskning på ämnet från Göteborgs universitet (GU) som drar några slutsatser som är relevanta för denna förstudie. Den främsta är behållandet av eget självbestämmande som är viktigt för äldres välbefinnande. Att behöva förlita sig på hemtjänst eller anhöriga för sina dagligvaror betyder, enligt GU att både inspiration och självbestämmande riskerar att avta. När åldern gör det svårt att ta sig till matbutiken själv tappar dessutom många äldre matglädjen. GU:s pågående forskning visar att matbutiker online och andra digitala verktyg kan vara lösningar för att äldre ska kunna äta bättre och må bättre genom att bidra till mer delaktighet i sin matvardag igen.

Förstudiens samlade bild är att digitala inköp av dagligvaror skapar ett större mervärde för både kunder och kommunen än dagens inköpssystem. Detta på grund av att:

- Kunder får större möjlighet att handla på de tider som passar dem utan att vara begränsade av öppettider eller vara hänvisade till närmaste affär på grund av geografiska förutsättningar.
- Grupper som, av olika skäl, har svårt att göra fysiska besök i handeln får avsevärt större möjligheter att på egen hand, eller tillsammans med hemtjänstens personal, kunna göra visuella inköp vilket ökar delaktighet och matlust.
- Kommunen får ökad möjlighet att använda vårdkompetens till vård- och omsorgsrelaterande uppgifter istället för administrativa och logistiska arbetsuppgifter.
- Digitala inköp skapar stora effektivitets- och säkerhetsvinster då beställnings- och betalningsförfarandet digitaliseras och underlättas.
- Större möjlighet att följa IBIC (Individens Behov I Centrum) eftersom kundens valfrihet, självbestämmande och integritet stärks.
- Vi har, när vi betraktar både denna förstudie och vad som framkommit i ”Förstudie måltider”, även sett att det finns ett antal väsentliga fördelar vid en övergång till digitala inköp som även omfattar inköp och leverans av måltider, så som självbestämmande och valfrihet.

## 2 Inledning

Vård & Omsorg står inför ett arbete med att få budgeten i balans. En bedömning är att effektiviseringar motsvarande cirka 24 miljoner kronor behövs för att åstadkomma detta. Med ovanstående som utgångspunkt har förvaltningen identifierat ett antal olika effektiviseringsområden. Ett av områdena är att se över möjligheter till digitala inköp av dagligvaror samt vilka eventuella mervärden detta kan ha med sig för både kunden och verksamheten.

Inköp av dagligvaror är en biståndsbedömd insats som idag levereras genom att hemtjänstpersonal /inköpsteam handlar mat/dagligvaror åt kunderna i olika matbutiker i kommunen. Inköp är en av de föreslagna åtgärderna som behöver genomlysas utifrån ovanstående effektiviseringskrav men också utifrån kvalitativa kund- och personalperspektiv.

### **Förväntad nytta:**

Målsättningen med denna förstudie är att inom ramen för digitaliseringens möjligheter kunna presentera en mer kostnadseffektiv och kvalitativ lösning för att tillgodose våra kunders behov av inköp av dagligvaror.

### **Projektets uppdrag:**

Förstudien ska genom faktainsamling och analyser belysa och utreda om våra kunders behov av inköp kan tillgodoses på annat sätt i framtiden, än hur dagens inköp är utformade och reglerade.

Förstudien ska göras i nära samarbete med förvaltningen för Service, då en modell för digitala inköp kan komma att påverka volymerna av producerade måltider till hemtjänst.

Kungsbacka kommuns processledarmodell ska vara styrande i upplägget av uppdraget.

### 3 Projektets resultat

#### 3.1 Bakgrund

Att behålla sitt självbestämmande är viktigt för äldres välbefinnande, visar forskning. Att behöva förlita sig på hemtjänst eller anhöriga för sina dagligvaror betyder att både inspiration och självbestämmande försvinner. När åldern gör det svårt att ta sig till matbutiken själv tappar många äldre matglädjen. Kan matbutiker online och andra digitala verktyg vara lösningar för att äldre ska kunna äta bättre och må bättre genom att bidra till mer delaktighet i sin matvardag igen?

Att beställa dagligvaror via internet hem till dörren är något som har blivit allt mer vanligt förekommande och allt fler kommuner använder sig av internet-handel för inköp av dagligvaror inom hemtjänsten.

I "Förstudie måltider" som fokuserade på måltider och leverans av måltider inom hemtjänsten såg vi att dagligvaruhandeln blivit en stor aktör även vad gäller hur allt fler kommuner väljer att utforma sitt mathållningssystem till äldre.

Dagligvaruhandeln har genomgått en stor utveckling som inneburit kraftigt utökat utbud av kylda färdigrätter som med enkelhet kan beställas hemifrån.

Detta har främst skett på grund av att digitaliseringen gjort varorna mera tillgängliga och ett förändrat konsumtionsmönster där allt fler människor väljer att köpa färdig mat i en allt större omfattning. Det har skapat en stor marknad som är intressant för många aktörer.

Denna utveckling har bevisligen även haft stor inverkan på hur kommunerna väljer att organisera sin mathållning i sin helhet gentemot äldre. Vi var, trots förkunskaperna, överraskade av att så pass många kommuner antingen var i process med att gå över eller redan hade gått över till att sköta matleveranser i hemtjänsten via digitala inköp från dagligvaruhandeln. De samlade effekterna av detta har, enligt den information vi fått från kommunerna, varit övervägande goda i många avseenden. Det gäller bland annat kostnadseffektivitet gentemot både kunden och kommunen, kvalitet, flexibilitet och valfrihet för kunden. Vi lever även i en tid där äldre, i likhet med andra i samhället, ställer allt högre krav på individuella anpassningar vad gäller livsföringen i stort.

Som en följd av detta ansåg vi att det var viktigt att vidare utforska vilka möjligheter digitaliseringen skapar och se vad detta kan innebära för kunderna i Kungsbacka.

Vi har genomlyst vårt nuläge och hur systemet för inköp ser ut idag, från beställning till leverans. Vi kommer även utreda hur kostnadsbilden ser ut. Utöver detta kommer vi även att hämta erfarenheter från andra kommuner via en omvärldsanalys.

Utöver detta har vi, inte minst, involverat relevanta aktörer vad gäller inköp och leverans av dagligvaror och måltider till äldre på kommunen som har inkommit med information och analyser över möjliga genomförandeformer som skulle kunna vara aktuella för Kungsbacka. Dessa aktörer har från Vård & Omsorg varit:

- Enhetschef och biståndshandläggare från Myndighet
- Enhetschefer från Hemtjänsten,
- Ekonomer med ansvar för både Myndighet och Hemtjänst

Från Service har ekonomer deltagit.

## 3.2 Nulägesanalys

### 3.2.1 Beställnings- och leveransförfarande inklusive tidsåtgång och kostnad

Processen börjar med en ansökan från kund. Biståndshandläggaren fattar därefter beslut om insatsen, om kunden har behov av stöd för att få mat hemlevererad. I november 2019 fanns 443 kunder med denna insats. Vissa kunder får hjälp en gång per vecka, andra kunder till exempel varannan vecka.

När insatsen är igång åker hemtjänstpersonalen hem till kunden och hämtar inköpslista, betalmedel (kort och kod eller kontanter) samt eventuell pant. Detta stäms av, dokumenteras och samlas i kassaskåp hos hemtjänsten. En inventering av kunderna i december 2019 visar att över hälften av kunderna betalar sina inköp kontant. Om kunden behöver hjälp med att skriva inköpslista så hjälper hemtjänsten till med detta.

På dagen för inköp kommer inköpsteamet och hämtar listor, kort eller kontanter samt pant. En noggrann avstämning av inköpslistornas innehåll samt kort och kontanter görs. Därefter åker inköpsteamet och handlar. Varorna handlas i en närliggande butik, utifrån var kunden bor. Kunden får inte själv välja vilken butik inköpen ska göras i.

Därefter lastar inköpsteamet maten i sina kylbilar och levererar till kund. Inköpsteamet hjälper kunder vid behov att packa upp varorna. Inköpsteamet lämnar också tillbaka kvitton, kontanter eller kort och kod.

Inköpsteamet känner sina kunder väl, men kan ändå ställas inför utmaningar om det på den handskrivna listan står ”en liten ost” eller ”MrMuscle”. Det kan också bli problem om kontanter eller kort inte täcker dagens inköp. Fungerande rutiner för sådana här situationer finns, men är inte bra varken för kund eller inköpsteam.



I samband med byte från verksamhetssystemet Magna Cura till Combine vid årsskiftet 2017–2018 så ändrades insatserna. Insatsen hette tidigare ”bud och inköp” och var på 45 minuter. I Combine finns i stället en insats för ”bud” på 15 minuter och en insats för ”inköp” på 30 minuter.

Antal beviljade bud- och inköpstimmar 2018 var 9 835. Men trenden de senaste åren har varit att inköpstimmar sjunker för varje månad. 2019 var de nere på 9 045.

Ersättning till hemtjänsten 2018 var 3 560 255 kronor och motsvarande för 2019 beräknas bli 3 364 740 kronor.

### 3.2.2 Hemtjänsten, privat regi

Myndighet har i samverkan med de privata aktörerna (Olivia Hemomsorg och Gottskärs hemtjänst) under andra halvåret 2019 haft ett pågående utvecklingsarbete i syfte att prova digitala inköp i en mindre skala i deras verksamheter. Till grund för detta arbete genomfördes under september månad en enkät gällande kundernas digitala kompetens hos Olivia och Gottskär. 79 kunder av 200 svarade. Svaren visade på en tveksam inställning hos kunderna att lära sig/ta del av ny kunskap gällande digitala hjälpmedel. Många använder dock digitala hjälpmedel i annat syfte och många använder det dessutom dagligen. Främst används smarttelefon och mycket tid läggs på sociala medier för kontakt med anhöriga samt mail om frågor.

I november 2019 hade tre kunder valt digitala inköp. Hemtjänsten hjälper till med beställningen och hämtar sedan beställningen och levererar till kund. Gottskär har försökt att få till fler digitala inköp men har mött på svårigheter när det gäller bank-ID, men har hittat andra lösningar, så som Klarna eller lösenord istället för bank-ID.

Tidigare informerade hemtjänstpersonalen om att det tog lång tid att gå runt i butiken samt att de fick en hel del kritik för att de hade köpt fel varor/märke.

Genom att kunderna nu får vara mer delaktiga och vara med och välja sina varor är kunden nöjd med sina varor. Det blir också mindre tid som utförarna lägger på att handla utan de åker till affären och hämtar upp varorna och åker hem till kund. Likaså hanteras inte pengar utan kunden betalar sina varor via faktura eller via betalkort som är registrerat.

### 3.2.3 Hemtjänsten, egen regi

Inom Kungsbacka kommun har några kunder redan i dag digitala inköp. Inom egenregins demensteam finns idag en kund som valt att göra inköpen digitalt. Hemtjänsten hjälper då till med beställningen samt hämtar den i butik och levererar till kund. Tidigare har några kunder fått hjälp av anhöriga att beställa varor digitalt och sedan fått hjälp av inköpsteamet att få varorna hämtade i butik och levererade.

## 3.3 Omvärldsanalys

### 3.3.1 Omvärldsbevakning studier

När åldern gör det svårt att ta sig till matbutiken själv tappar många äldre matglädjen<sup>1</sup>. På Centrum för konsumtionsvetenskap vid Göteborgs Universitet pågår

---

<sup>1</sup> Centrum för konsumtionsvetenskap vid Göteborgs Universitet,  
<https://cfr.handels.gu.se/aktuellt/nyheter/n//okad-matgladje-for-aldre-med-digitaliserad-matmarknad.cid1567086>

en studie för att ta reda på om matbutiker online och andra digitala verktyg vara lösningar.

*”Det väcktes en tanke om att handeln kanske kan spela en roll för att äldre ska kunna äta bättre och må bättre genom att bidra till mer delaktighet i sin matvardag igen”, säger Ulrika Holmberg, forskare på Centrum för konsumtionsvetenskap.*

Projektet som heter Det nya matlandskapet: Äldre konsumenters inträde på den digitaliserade matmarknaden, ska studera ett antal goda exempel där äldre görs mer involverade i matinköp med hjälp av digital teknik. Det handlar inte bara om inköp av mat online, utan studien tar ett brett grepp om digitalisering och ska titta på vilka hinder och möjligheter som olika digitala lösningar i kombination med fysiska butiker kan ge äldre.

Projektet syftar till att öka kunskapen om äldre konsumenters behov och förbättra deras möjligheter att handla mat och dagligvaror. Genom att studera hur äldre konsumenter hanterar sina inköp idag och hur de med hjälp av olika tekniska hjälpmedel kan göra sina egna inköp vill Centrum för konsumentvetenskap bidra till:

1. att (den digitala) handeln kan nå nya kundgrupper
2. vidga äldre konsumenters matlandskap
3. utveckla användarvänliga gränssnitt (till nytta för äldre och alla med liknande funktionsvariationer)
4. att handeln kan stärka sitt arbete inom social hållbarhet

### 3.3.2 Omvärldsbevakning – exempel Örebro och Stockholm

Många kommuner är igång helt, eller på väg att testa digitala inköp med hjälp av pilotprojekt. Vi har valt att belysa två av dessa, Örebro och Stockholm, där vi haft goda möjligheter att få information och där man kommit så pass långt att man kunnat dra slutsatser av sina pilotverksamheter vilket har varit av värde för oss att ta del av. I Örebro sköter man dessutom matleveranserna av måltider via dagligvaruinköp vilket ytterligare ökar relevansen för denna studie.

#### Örebro

I dagsläget sker inköp för Örebros kunder i den butik kunden önskar. I inköpen av dagligvaror ingår även kylda färdiga måltider då Örebro enbart beviljar matdistribution till kunder med specialkost eller måltidshjälp. Inköp sker med inköpslistor i pappersform. För att effektivisera inköps- och leveransprocesserna vill Örebro gå över till digitala inköp och har startat upp en pilot i en av hemtjänstgrupperna där kunderna handlar digitalt.

Örebros erfarenhet är att tidsåtgången för hemtjänstens personal har minskat från fem timmar per kund och månad till två timmar per kund och månad.

Piloten sker enbart på ICA. Vid ett breddinförande kommer kunden att själv få välja butik. Kunden betalar med ICA-kort. Koden till kortet förvaras hemma hos kunden. Örebro bedömer detta system som säkert för att kunden sitter med under hela inköpet. Kunderna uppskattar det digitala sättet att handla väldigt mycket, även om många tyckte att det var svårt i början. ICA levererar varorna till kunden. Kommunen

---



bekostar hemkörningsavgiften. I början fick kunderna hjälp att packa upp varorna av hemtjänsten, men ingen av kunderna har längre behov av denna hjälp då det efterhand visade sig att samtliga klarade av detta på egen hand. Det initiala antagandet att uppackningen skulle vara en utmaning visade sig inte stämma.

I uppstartsfasen upplevde Örebro inledningsvis problem med att betalkort varit spärrade för online-köp och att kontakten med banken inte fungerade.

Örebro lyfte fram fokus på individperspektiv vid biståndsbedömning som ett viktigt fundament. Detta för att samtliga kunder ska få rätt sorts anpassat stöd utifrån sina förutsättningar och förmågor. De kunder som har svårigheter att beställa digitalt själva får hjälp med detta samtidigt som det finns de som klarar det mesta på egen hand. Detsamma gäller även tillsyn då detta är en insats för sig som inte är kopplad till beställningar och leveranser. De kunder som bedöms behöva tillsyn får detta oavsett om de har insatsen inköp eller ej.

Örebro understryker att planeringen är viktig, till exempel att ha koll på vilka tider maten levereras. Ytterligare en nyckelfaktor för en bra pilot är, enligt Örebro, att testledaren har bra kommunikation med matleverantören. I Örebro har detta fungerat bra. Örebro poängterar också vikten av att följa upp timmarna och förändra scheman för att få önskad effekt. Det är viktigt att planerade och utförda timmar följer varandra.

Sammanfattningsvis är Örebros erfarenheter av sitt pilotförsök med digitala inköp mycket goda och har visat på ett mervärde för både kunderna och organisationen. Örebro planerar nu för hur ett breddinförande kan formas på bästa sätt utifrån erfarenheterna från piloten.

### **Stockholm**

Stockholms stad är i färd med att gå över till ett system med digitala inköp och har som en del av detta genomfört pilotprojekt för att se vilket tillvägagångssätt som bäst skulle passa Stockholms behov och förutsättningar.

Pilotprojektet delades upp i ett flertal steg:

- 1) Identifiera nyttor och frågeställningar
- 2) Kartlägga nuläge
- 3) Identifiera börläge
- 4) Skapa pilotkoncept
- 5) Testa i verksamheter
- 6) Utvärdera och analysera resultat
- 7) Ta fram målbild och aktivitetsplan för nästa steg

I Stockholm valde man att testa att personalen beställer varor tillsammans med kunder på en surfplatta. Maten levereras sedan direkt in i kylskåpet hemma hos kunden av leverantören.

Det gjordes eftersom hemtjänsten tyckte att det både var tidskrävande och stressigt för personalen med leveransdelen. Det var också en tung arbetsbelastning och inte ett renodlat vård- och omsorgsarbete.

Därför utformades pilotkonceptet i Stockholm på följande sätt:

10 (23)



Pilottestet pågick i genomsnitt i cirka fem veckor vid tre olika hemtjänstenheter. Därefter utvärderades och analyserades resultaten och det gjordes en sammanställning för nyttor och utmaningar i de olika stegen:



Sammantaget var erfarenheterna av pilottestet i Stockholm övervägande positiva. Kundens delaktighet hade förbättrats avsevärt samtidigt som personalens arbetsmiljö förbättrades då de inte behövde genomföra tunga lyft längre. Även tryggheten och säkerheten vid betalningar uppgavs som en förbättring i testet, eftersom hemtjänstpersonalen inte behövde hantera kundernas betalmedel.

### 3.3.3 Kommuner i närområdet som tagit steg mot digitala inköp

#### Borås

Vård- och äldreförvaltningen har upphandlat ICA Supermarket Knalleland, som leverantör av dagligvaror till dem som har insatsen inköp av dagligvaror. Det gäller dem som har valt Vård- och äldreförvaltningens hemtjänstgrupper som utförare.

Ett inköpsombud från hemtjänsten kommer hem till kunden och har med sig en dator. De beställer tillsammans de varor kunden behöver på ICA Supermarkets online-sida. Beroende på kundens behov är det antingen ICA:s personal eller Vård- och äldreförvaltningens personal som levererar varorna.

Kunden betalar sina varor en gång i månaden med den faktura som ICA Supermarket Knalleland skickar. Den tid som personalen hjälper till med att beställa, blir kundens serviceavgift, enligt Borås Stads taxa. Hemleverans av varor kostar ingenting för kunden.

Väljer kunden en privat utförare av hemtjänst bestämmer företaget hur inköp av dagligvaror ska utföras.

### **Trollhättan**

Trollhättan har ett liknande upplägg som Borås. De satte igång verksamheten skarpt under hösten 2019 efter tidigare pilot.

### **Härryda, Alingsås, Lilla Edet, Stenungssund**

Härryda har tillsammans med Alingsås, Lilla Edet och Stenungssund startat ett gemensamt projekt i samarbete med All Age Hub under hösten 2019. Härryda och Alingsås har påbörjat pilotprojekt. Stenungssund påbörjar sitt efter nyår. I Härryda görs inköp och leverans genom Hemköp och dess underleverantör.

### **Halmstad**

Halmstad genomför för tillfället en upphandling inför sin pilot med digitala inköp. Deras utgångspunkt är att piloten ska spegla breddinförandet så långt det går och de inkluderar även upphandlingsprocessen i pilotförsöket.

## **3.4 Invärldsanalys**

### **3.4.1 Hemtjänst, egen regi**

Hemtjänsten fick göra två SWOT-analyser, den ena utifrån scenariot att inga förändringar görs och att inköp på dagligvaruhandeln sker såsom idag. Den andra gjordes utifrån vilka möjligheter, nackdelar och genomförandeformer de ser med ett eventuellt införande av digitala inköp av dagligvaror i Kungsbacka.

Utöver detta fick Hemtjänsten även diskutera ett par frågeställningar avseende möjliga genomförandeformer som redovisas längre ned.

**Ingen förändring alls, inköp sker som nu**

<p>✓ <u>Styrkor</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Fungerande verksamhet, inköpsteamet funkar på ett bra sätt</i></li> <li>✓ <i>Nöjda kunder</i></li> </ul>	<p>✓ <u>Möjligheter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Digitalisera själva beställningar</i></li> </ul>
<p>✓ <u>Svagheter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Omständlig procedur (manuell hantering, listor, koder)</i></li> <li>✓ <i>Kontanthanteringen (över 50% av kunderna betalar kontakt)</i></li> <li>✓ <i>Kort och kod i samma plastficka – osäkra betalningar</i></li> <li>✓ <i>Tveksamt med kylkedjan om man betänker hela leveransen</i></li> </ul>	<p>✓ <u>Hot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Om inget görs blir kontanthanteringen ett problem (ibland har det försvunnit pengar)</i></li> </ul>

De styrkor som Hemtjänsten ser med det nuvarande systemet för inköp av dagligvaror är att det redan är inkörtlöst och det finns en vana i organisationen att jobba på detta sätt. Verksamheten fungerar, logistiken är inarbetad och kunderna tycks vara nöjda.

Svagheter som beskrivs handlar främst om beställningsförfarandet och betalningslogistiken. Beställningsproceduren beskrivs som omständlig med manuella listor och manuell, analog hantering av dessa och även osäkra betalningar där kundernas kort och kod förvaras på samma ställe. Utöver detta anses nuvarande betalningssätt inte optimalt utifrån att Hemtjänsten i över hälften av fallen får hantera kundernas egna kontanter. De möjligheter som kommer med digitaliseringen ser Hemtjänsten positivt på, speciellt vad gäller beställningsförfarandet och betalningslogistiken då de ser att man skulle dra nytta av att digitalisera själva beställningsförfarandet, även om kommunen skulle behålla själva leveransen av dagligvaruinköp hem till kund.

Största hotet med nuvarande system är kontanthanteringen, inte minst då det vid några tillfällen har saknats pengar och det inte har gått att fastställa orsaken till detta.

**Digitala inköp av dagligvaror**

<p><u>Styrkor</u></p> <p>Snabbare beställningar Större delaktighet för kunden (kan se maten)</p>	<p><u>Möjligheter</u></p> <p>Kontanthanteringen försvinner – säkrare betalningar Hemtjänsten befrias från hantering av beställningslistor</p>
<p><u>Svagheter</u></p> <p>Kan ta mer biståndstid Mindre utbud?</p>	<p><u>Hot</u></p> <p>Strulande teknik Plockavgift Utkörningsavgift Livsmedel – hållbarhet kylda/frysta varor</p>

Vad gäller digitala inköp av dagligvaror ser Hemtjänsten styrkor med att beställningsförfarandet underlättas avsevärt då den tidskrävande och omständliga manuella, analoga hanteringen försvinner. Hemtjänsten ser även stora styrkor för kunden som får större delaktighet vid beställningarna eftersom kunden kan se och välja maten på ett helt annat sätt än idag.

Som eventuella svagheter nämns att det inledningsvis kan behövas mer biståndstid på grund av kundernas ovana av att beställa digitalt eftersom de kommer att behöva lära sig hur de ska gå till väga. Somliga kunder kommer även kontinuerligt att behöva mer hjälp med beställningarna utifrån sina individuella förutsättningar. Hemtjänsten lyfter även mindre utbud som en svaghet utifrån om man skulle bygga det nya systemet på upphandling och då enbart handla upp en aktör.

Hemtjänsten ser många möjligheter med att kontanthanteringen försvinner vilket ger en ökad trygghet för både kunden och Hemtjänsten. Inte minst ser man även möjligheter med att bli befriade från hantering av beställningslistor som idag upplevs som mycket tidskrävande och omständligt.

De hot som Hemtjänsten ser med digitala inköp är att systemet blir mer teknikberoende vilket i sin tur ökar verksamhetens känslighet för teknikstrul. Även plock- och utkörningsavgifter nämns som potentiellt hot då det är viktigt att få en överblick på hur mycket kunden betalar i slutändan då detta kan skilja sig mellan de olika dagligvaruföretagen. Som ytterligare ett hot nämns även hållbarhet på kylda och frysta varor och vikten av en bra kyl-kedja fram till leverans hos kund.

### Frågor till Hemtjänsten med fokus på digitala inköp av dagligvaror

Vi diskuterad även med Hemtjänsten utifrån ett antal frågor för att få en bild av hur de ser på möjliga genomförandeformer för digitala inköp i Kungsbacka. Frågorna och svaren till dessa redovisas nedan, en i taget:

Vad ser ni att Hemtjänsten kan utveckla i verksamheten för att möjliggöra digitala inköp?

- *Fler paddor, sparade digitala inköpslistor.*

Hur tror ni att ert arbetssätt kan utvecklas om digitala inköp skulle införas?  
(tex. schema, bemanning etc.)

- *Med tiden skulle detta borga för enklare beställningar och vara trevligare för kunden.*

14 (23)

Ser ni fördelar med att lämna över ansvar för leveranser till dagligvaruhandeln?

- *Nej, butikens personal saknar den personkännedom om kunder som inköpsteamets personal har.*

Ser ni fördelar med att låta Hemtjänstens undersköterskor fortsatt leverera dagligvaror?

- *Nej, undersköterskor ska ägna sig åt vård- och omsorgsarbete. Däremot ser vi en fördel att de som ej är undersköterskor i inköpsteamet fortsätter att leverera dagligvaror.*

Om ni fick bestämma den bästa modellen för inköp och leverans av dagligvaror fritt, utan att ta hänsyn till ekonomi, vilket skulle det vara?

- *Beställningen skulle ske digitalt. Dagligvaruaffären skulle därefter plocka och packa produkterna. Ett reducerat inköpsteam från Hemtjänsten skulle därefter leverera hem till varje kund samt packa upp produkterna. Ett effektivt organiseringsätt för detta vore om inköpsteamet och serviceteamet ordnades under samma chef. En öppen fråga skulle kvarstå att lösa och det är hur systemet för de dementa kunderna skulle formas utifrån deras särskilda behov.*

### **Hemtjänstens slutsatser**

Vi kan sammanfattningsvis konstatera att Hemtjänsten överlag ser positivt på digitala inköp av dagligvaror, ur både kundens och verksamhetens perspektiv. Den genomförandeform som de ser som aktuell för Kungsbacka är att digitalisera beställnings- och betalningsförfarandet och samtidigt behålla ansvar för leverans och uppackning hos kund inom ett reducerat inköpsteam. Inköpsteamet skulle reduceras eftersom en del arbetstid försvinner när manuell hantering av beställningar avskaffas och det tar mindre tid att utföra arbetet.

#### **3.4.2 Myndighet**

Vi bad verksamhetsområdet Myndighet att samla in svar från biståndshandläggarna om hur kundernas behov av inköp av dagligvaror ser ut. De fick även svara på de ser att behoven skulle ändras, utifrån de möjligheter som digitaliseringen skapar.

Vi formulerade detta i några frågeställningar och summerade därefter de samlade svaren enligt nedan:

*Hur ser önskemålen ut från äldre och anhöriga vad gäller möjligheter till inköp i allmänhet och digitala inköp i synnerhet?*

De allra flesta biståndshandläggarna svarade att många kunder redan idag får hjälp från anhöriga för att beställa dagligvaror via nätet. Det verkar tämligen vanligt att få stöd med detta genom familjen.

Det finns även en del fall där kunderna sköter sina inköp digitalt på egen hand men biståndshandläggarna upplever inte att detta är vanligt förekommande. Generellt ser de att de yngre kunderna är mer positiva till att handla via nätet än de äldre.

Biståndshandläggarna upplever även att många av kunderna inte är nöjda med valfriheten i dagens system då de är anvisade till specifika butiker vilket begränsar utbudet.

Utöver detta uttrycker många kunder en önskan av att få vara med och handla för att kunna se och känna på varorna själva och för att känna sig mer delaktiga i allmänhet. Biståndsbedömarna tror att en del kunder skulle kunna köra igång med egna digitala inköp med ganska lite handpåläggning i början medan andra inledningsvis skulle behöva mer stöd för att komma igång och lära sig för att därefter bli mer självständiga.

*Hur bedömer biståndshandläggarna att det nuvarande systemet främjar individens möjligheter att leva ett självständigt liv avseende valfrihet vid inköp av dagligvaror?*

Så gott som samtliga biståndshandläggare som svarat anser att det nuvarande inköpssystemet är begränsande både vad gäller självständighet och valfrihet eftersom kunderna oftast är "låsta" till en dagligvarubutik och då till bestämda dagar och tider. Utöver detta begränsas valfriheten även på grund av att kunden inte kan se och känna på varorna då allt sköts via en inköpslista. Somliga biståndshandläggare anser att valfriheten och självständigheten uppnås via dagens leveranssystem, eftersom kunderna har möjlighet att välja sina dagligvaror om man tar hänsyn till att det är en skälig levnadsnivå som biståndsbesluten fastställer.

Generellt är samtliga biståndshandläggare överens om att mer valfrihet till kunderna än idag är värt att eftersträva. Några tar även upp 40-talisterna som oftast är ganska datakunniga och kommer att ställa högre krav på valfrihet och anpassningar framåt.

*Utifrån lagstiftningen – tillgodoser det nuvarande inköpssystemet den enskildes individuella behov på ett tillfredställande sätt?*

- Om inte, vad behöver utvecklas?

Biståndshandläggarna hade varierande svar vad gäller denna frågeställning. De flesta var i stort överens om att det nuvarande inköpssystemet säkerställer skälig levnadsnivå. Men det finns samtidigt många aspekter som inte är tillfredställande utifrån lagstiftarens intention. Dels bygger Individens Behov I Centrum (IBIC) på att olika individer har olika behov och förutsättningar och att det därför blir vanskligt att prata om skälig levnadsnivå eftersom det kan skilja sig åt. Ett system som bygger på en liten grad av flexibilitet motverkar delvis grunderna i IBIC.

Dessutom ser biståndshandläggarna utmaningar med dagens inköpssystem, främst ur två av perspektiven i Socialtjänstlagen: självbestämmanderätt och integritet. Dagens system riskerar att begränsa dessa genom att tiderna, produkterna och inköpsställena är relativt begränsade och inköpslistan är helt öppen för Hemtjänstens personal att ta del av.

Slutligen såg ett flertal biståndshandläggare även att den enskilde inte stärks i en tillfredställande omfattning med nuvarande inköpssystem. Att lära sig att beställa själv och få ta större ansvar anses gynna utveckling och bibehållande av egna förmågor.

## 3.4.3 Service

16 (23)

Som en del av invärldsanalysen av möjliga genomförandeformer fick förvaltningen för Service göra en SWOT-analys över eventuell möjlighet att tillhandahålla inköp:

**Service upprättar eget inköpsteam**

<u>Styrkor</u>	<u>Möjligheter</u>
<u>Svagheter</u>	<u>Hot</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Idag ingår det inte i service reglemente att agera mot slutkund</li> <li>✓ För litet uppdrag för att det ska bli effektivt för VoO             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Högre kostnader</li> </ul> </li> <li>✓ Ytterligare en aktör mot kund – ej bra för kontinuiteten</li> </ul>	

Inom ramen för förstudien och på frågan kring leverans av dagligvaror ser förvaltningen för Service att man idag inte har några möjligheter att upprätta ett inköpsteam för Vård och Omsorg. Detta eftersom det inte ligger inom ramen för förvaltningens reglemente då det primära uppdraget, enligt nuvarande regelverk och uppdrag, är att leverera tjänster till de andra förvaltningarna. Dock finns det möjlighet att ta fram nya tjänster om så förvaltningen för Vård och omsorg har ett behov och utifrån det påbörja arbete med att förändra uppdraget för förvaltningen för Service. Vidare ser dock förvaltningen för Service svagheter med ett uppdrag som innebär leverans av dagligvaror. Bedömningen är att uppdraget är för litet för att det skulle bli kostnadseffektivt och att kostnaderna för den utförda tjänsten skulle bli höga för Vård och Omsorg. Utöver detta ser förvaltningen även att det potentiellt skulle bli för många aktörer gentemot kund vilket inte är optimalt ur ett kundperspektiv.

Vi ställde även följande frågor till Service för att se hur de såg på eventuella förändringar och möjligheter som digitaliseringen har med sig inom området framöver utifrån sitt fält:

*Vilken roll ser ni generellt att Service skulle kunna ta vad gäller digitalisering och Vård och omsorgs kunders förändrade köpmönster i framtiden?*

*- Uppstår det nya möjligheter för Service pga. omställningen, i så fall vilka?*

*Finns det, utifrån de nya möjligheter ni ser, saker som ni behöver hjälp med från Vård och omsorg, i så fall vad?*

I och med att Service, utifrån reglementet, inte såg möjlighet att utveckla en verksamhet kopplad till leveranser av dagligvaror så såg de heller inte det som aktuellt att besvara frågorna ovan.



### 3.4.4 Upphandling

17 (23)

Kommunens egna upphandlare omvärldsbevakar fältet kontinuerligt och pekar på en möjlighet som redan idag existerar inom ett av kommunens befintliga ramavtal. Avtalet Dagligvaror via webbportal (18/109) har i en av sina skrivelser skapat förutsättningar för digitala inköp inom hemtjänsten. Skrivningen är följande:

*”En av kommunens övergripande mål handlar om digitalisering. Kommunen ser över behovet för målgruppen som är berättigade till hemtjänst eller serviceinsatser. Det är huvudsak äldre människor (65+) som bor i eget boende. Under avtalsperioden kan detta behov tillkomma.”*

Detta ramavtal går alltså att använda för digitala inköp inom Hemtjänsten om man skulle anse att upphandling var det bästa alternativet att gå vidare med. Det som därefter skulle återstå att arbeta upp är interna betalnings- och leveransrutiner och logistik för dessa.

Att använda detta ramavtal skulle möjliggöra för verksamheten att enbart använda en leverantör av logistiska skäl utan att riskera eventuella avsteg från LOU, Lagen om offentlig upphandling. I ett scenario där inköpsteamet skulle ansvara för leverans kan detta vara passande eftersom man hämtar samtliga varor färdigplockade på ett leveransställe och förhåller sig till enbart en leverantör vilket även kan ha rutinmässiga fördelar.

### 3.5 Workshop med representanter för nyckelmålgrupper

Den 3 februari 2020 satte vi samman en workshop som bestod av representanter för pensionärsföreningar, fackliga organisationer och nämndpolitiker från både Service och Vård & Omsorg (se bilaga för deltagarlista och innehåll).

Detta då vi identifierade dessa tre som nyckelmålgrupper, som ur olika perspektiv och ansvarsområden har en nära koppling till måltider och leveranser i Kungsbacka. Syftet med workshopen var att hämta inputs från målgrupperna utifrån vad de ser som för- och nackdelar med olika sätt att hantera inköp och måltider i Hemtjänst, även ur ett digitalt perspektiv.

Vi bad de olika representanterna att göra en analys av två olika mathållnings- och inköpsalternativ som är relevanta för denna studie:

- Inköp av dagligvaror med hjälp av digital teknik
- Inköp och hemleverans av kyld färdigmat i samband med digitala inköp

Representanterna fick diskutera och arbeta inom de egna grupperna för att därefter gemensamt presentera sina synpunkter och reflektera kring dessa enligt nedan:

*OBS – Se gärna Förstudie måltider för att få en helhetsbild genom att läsa de andra analyserna som nyckelmålgrupperna genomförde på Workshopen 3/2.*

### **Inköp av dagligvaror med hjälp av digital teknik**

Inköp av dagligvaror med hjälp av digital teknik	
Fördelar	Nackdelar
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valfrihet:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dag för inköp och leverans</li> <li>✓ Leverantör</li> </ul> </li> <li>✓ Möjligheter för utveckling av en ny näringsgren</li> <li>✓ Tydligt med bilder</li> <li>✓ Inspirerande</li> <li>✓ Säkrare betalmedel</li> <li>✓ Gillade idén</li> <li>✓ Betalning på faktura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utmaningen finns i en bra lösning av individanpassning utifrån behov!</li> <li>✓ Betalning               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Svårighet med mobil bankID</li> <li>✓ Plockavgifter</li> <li>✓ Betalningsanmälningar/kreditvärdighet</li> </ul> </li> <li>✓ Tidsåtgång vid beställningar i början</li> <li>✓ Utkörning, känd personal</li> <li>✓ Utbud: charkvaror i butik går inte att beställa digitalt (revbensspjäll, grillad kyckling, kallrökt skinka istället för sotarrökt)</li> <li>✓ Individanpassning vid behov av hjälp eller vid behov av Ipad</li> <li>✓ Betalningsförfarandet – ej lämna ut Bank-ID</li> </ul>

Politiker Fackliga representanter Pensionärsföreningar

Nämndpolitikerna såg kundens ökade valfrihet som en stor fördel vad gäller inköp av dagligvaror med hjälp av digital teknik. Som huvudargument framförde de att kunden får mycket större möjligheter att välja tid för både inköp och leverans samt även själv bestämma var inköp skall göras. Somliga av politikerna tyckte att det här även fanns möjligheter för utveckling av en ny näringsgren.

De fackliga representanterna ansåg att digitala inköp främjade matlusten hos kunden då kunden kunde se bilder på utbudet och därigenom få större inspiration för vilka varor som skulle inhandlas. De framförde även säkrare betalsätt som en av fördelarna med inköp av dagligvaror via digital teknik.

Representanter för pensionärsföreningarna tyckte att idén med inköp av dagligvaror med hjälp av digital teknik var bra och gillade de fördelar detta har med sig i form av ökad valfrihet och självbestämmande. De såg även fördelar med betalning via faktura då de ansåg detta vara både säkert och smidigt.

Nämndpolitikerna och representanterna för pensionärsföreningar ansåg att den största utmaningen ligger i att hitta lämpliga, individanpassade lösningar som bygger på varje kunds specifika behov och förutsättningar. Representanterna för pensionärsföreningarna såg även tillhandahållande av digitala hjälpmedel som ett individuellt behov som bör tillgodoses för de kunder som behöver detta.

De främsta nackdelar som de fackliga representanterna identifierade var kopplade till kostnad, betalningsförfarande och betalningsvillkor: De såg potentiella svårigheter med hur en del av kunderna skulle kunna skaffa och använda Bank-ID. De tyckte även att det var viktigt att fundera över vem som betalar plockavgiften. Vidare lyfte de även att man måste ta höjd för att en del av kunderna har betalningsanmärkningar och/eller låg kreditvärdighet och att man bör planera för hållbara lösningar i dessa ärenden. De fackliga representanterna konstaterade även att tidsåtgången, vid en övergång till digitala inköp, inledningsvis kommer att öka vid beställningar. Detta eftersom förfarandet kommer att vara nytt för såväl personal som kunder. De ansåg även att det skulle vara en nackdel om personalen som levererade dagligvarorna inte skulle vara känd för kunderna. Detta med utgångspunkt i att Hemtjänstens personal skapar en större trygghet hos kunderna. Slutligen såg somliga av de fackliga representanterna att det fanns begränsningar i det digitala sortimentet när det gällde somliga charkvaror.

Representanter för pensionärsföreningar lyfte även farhågor kring hur Bank-ID kommer att brukas och underströk vikten av att betalmedel handhas på ett säkert sätt.

Det främsta syftet med denna förstudie är att utforska alternativ med utgångspunkt i dagligvaruinköp, vilket har varit fokus genom hela rapporten. Då vi funnit ett stort

antal beröringspunkter mellan digitala inköp och leverans av måltider anser vi att det är lämpligt i denna förstudie även presentera nyckelmålgruppernas analys av alternativet att få måltider levererade via digitala inköp.

Analys av detta alternativ återfinns även i ”Förstudie måltider” då den är relevant för båda rapporterna.

### Inköp och hemleverans av kyld färdigmat i samband med digitala inköp på dagligvaruhandeln

Inköp och hemleverans av kyld färdigmat i samband med digitala inköp	
Fördelar	Nackdelar
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bästa alternativet</li> <li>✓ Framtidsperspektiv</li> <li>✓ Att gå över till att kommunen eller extern leverantör ska laga maten känns som ett onödigt extrasteg</li> <li>✓ Verkar bra utifrån effektivitet och valfrihet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utbudet är OK, men kunde vara ännu bättre</li> <li>✓ Vem levererar?</li> <li>✓ Levereras maten innanför dörren?</li> <li>✓ Vem packar upp?</li> </ul>
<p>Politiker Fackliga representanter Pensionärsföreningar</p>	

Nämndpolitikerna ansåg att leverans av kyld färdigmat via digitala inköp var det bästa alternativet av samtliga presenterade. De såg fördelar för kund ur både valfrihets- och självbestämmandeperspektiv samtidigt som de även såg positivt på de kostnadseffektiviseringar detta medför vad gäller både kunden och kommunen.

Vidare tyckte nämndpolitikerna även att detta var ett bra sätt att säkra framtidsperspektivet då våra konsumtionsbeteenden allt mer präglas av användning av digitala hjälpmedel. De fackliga representanterna ansåg att det, vid beslut om förändring av dagens måltidssystem, skulle vara bra att direkt gå över till detta och inte gå halvvägs genom att besluta om färdigmat som levereras kyld en gång per vecka via egen eller externt upphandlad aktör. Representanter för pensionärsföreningar såg styrkor med den ökade valfrihet för kund som matleveranser via digitala inköp har med sig. De såg även ekonomiska fördelar, både för kunden och kommunen.

Vad gäller nackdelarna med inköp och hemleverans av kyld färdigmat i samband med digitala inköp så hittade nämndpolitiker och representanter för pensionärsföreningar inga sådana i sina sittningar.

De fackliga representanterna såg däremot ett antal nackdelar som de lyfte fram och där de flesta var frågor av logistisk karaktär gentemot kund. Såsom frågeställningar om vem som levererar till kund, om maten levereras innanför dörren och vem som slutligen packar upp matkassen. Somliga av de fackliga representanterna ansåg att hemtjänstens egna inköpsteam är bäst lämpat för leveransuppgiften. Delar av de fackliga representanterna uttryckte även att utbudet för kyld mat inom dagligvaruhandeln är okej men att det kunde vara ännu bättre.

### 3.6 De största dagligvaruaktörerna i kommunen

Det finns tre stora dagligvaruaktörer i Kungsbacka: Ica Maxi, Willys och Coop. Samtliga erbjuder dagligvaruinköp via nätet inklusive plock- och leveranstjänster kopplade till inköpen.

Vi besökte samtliga för att ta reda på mer om både beställningar och leveranser och samtliga svarade att näthandel växer kontinuerligt och blir en allt större del av försäljningsvolymen. Samtliga aktörer har anlitat underleverantörer som sköter transporter och leveranser. Leverans sker vanligtvis till dörren men vid fråga om inbärning till kök kunde ske svarade två av aktörerna att detta kunde ordnas utan pristillägg medan en leverantör var osäker på detta. Mer detaljerad info finns i tabellen nedan:

Leverantör	Ica Maxi	Willys	Coop
Onlinehandel	Ja	Ja	Ja
Leverans hem	Ja	Ja	Ja
Pris för leverans	169 kr	148 kr	49kr (dock litet påslag på varor)
Leveranstider	Mån-fre 17-20	Mån-fre, 13-15 och 15-20	Mån-fre, 09-11 och 15-21
Leveranssätt	Bär in till kök	Bär till dörr, kan bära in i hall	Kan bära in till kök
Leveransansvarig	Veteranpoolen	Cold Cargo	Gordon Spedition
Begränsning i antal varor	Nej	Nej	Nej

Priserna avser både plock och leverans av dagligvaror. Ica Maxi och Willys har valt att inte göra prispåslag på varorna som inhandlas, jämfört med priserna i butik. Coop har valt att hålla leveranspriset lågt mot att det finns ett, enligt Coop själva, ”litet” påslag på varor som handlas via nätet. Hur detta påslag ser ut eller disponeras kan vi inte uttala oss om inom ramen för denna förstudie.

Samtliga tre butiker erbjuder även enbart en plocktjänst där man plockar och packar ner de beställda dagligvarorna som kunden sedan hämtar själv i affären.

### 3.7 Möjliga effektiviseringar

I den nuvarande inköpsprocessen går en stor del av hemtjänstens tid åt till att kontrollera och administrera inköpslistor, kort och kontanter. Utifrån diskussioner med några enhetschefer från hemtjänst- och inköpsteam görs bedömningen att tiden som läggs på administration kommer att minska om digitala inköp införs. Dock bedöms arbetsinsatsen initialt att öka. När kunden har handlat några gånger och har en färdig lista att utgå ifrån bedöms tiden minska. Ökad delaktighet hos kund, kan dock göra att kunden vill botanisera mera i takt med att de blir vanare att göra inköp digitalt.

Inköpsteamet kommer att påverkas mer, då de inte längre kommer att behöva åka till hemtjänstlokalen för att hämta listor, kort och kontanter. Även inköpsrundorna i butik, betalning, packning och eventuell extra tid för återlämning av varor om det inte finns tillräckligt med pengar på kundens kort försvinner. Besparingen för inköpsteamet kan skifta beroende på vilken lösning man väljer för leverans av varor. De kommuner vi tittat på har en helhetslösning där butiken levererar inköpet till kund. Men det finns också möjlighet för inköpsteamet att hämta de färdigpackade påsarna i butik för att köra ut dem.

Ytterligare ett beslut att fatta är om det är kunden eller kommunen som skall stå för packavgift och utkörningsavgift. Även här gör kommunerna på olika sätt, även om övervägande del av kommunerna har valt att ta denna kostnad själva.

För att studien ska kunna presentera en rättvis bild hur stora effektiviseringar som kan göras har projektgruppen fört diskussioner kring hur ett framtida arbetssätt med

digitala inköp kan se ut. Arbetsgruppen anser att en pilot kan ge bäst förutsättningar att kunna testa införande av digitala inköp samt utvärdera effekterna för både kunden och verksamheten.

Det är i sammanhanget även viktigt att notera att digitala inköp av dagligvaror även öppnar möjligheter för att sätta ett system där även måltidsleveranserna ingår vilket kan ge möjlighet till stora effektiviseringar (se Förstudie måltider). För att göra en korrekt kostnadsbedömning av hur detta skulle påverka de ovan nämnda timmarna är det bra om piloten belyser samtliga delar och hur de i så fall påverkar varandra.

### 3.8 Slutsatser

Den insamlade och redovisade informationen i denna förstudie ger oss möjlighet att dra ett antal slutsatser som baseras på våra observationer både inom- och utanför Kungsbacka kommun:

- Den digitala utvecklingen har gjort det möjligt för dagligvaruhandeln att till en relativt låg kostnad kunna tillhandahålla en tjänst som i mångt och mycket ökar flexibilitet och kundens valfrihet utan att denne fysiskt behöver besöka dagligvaruaffären. En positiv effekt med utvecklingen är att grupper som, av olika skäl, har svårt att göra fysiska besök i handeln fått avsevärt större möjligheter att vara delaktiga i sina inköp.
- Det nuvarande systemet för inköp i Kungsbacka dras med ett antal utmaningar. Beställningar sköts via manuella listor vilket försvårar logistiken och gör uppgiften tidskrävande. Vidare sköts betalningarna ofta på ett sätt som säkerhetsmässigt inte är optimalt för vare sig kunden eller kommunen. Själva leveranserna sköts av ett inköpsteam där ett flertal medarbetare är vårdutbildade men arbetar heltid med transporter.
- Det finns idag även utmaningar ur IBIC-perspektiv (Individens Behov I Centrum) vad gäller valfrihet, självbestämmande och integritet. Kunderna har idag inte valfrihet och självbestämmande i tillräckligt hög utsträckning när det gäller sortiment, speciellt om de bor utanför tätorten och är hänvisade till en mindre dagligvaruaffär. Kunderna har heller inte möjlighet att se olika alternativ när de handlar. Man tar heller inte hänsyn till integriteten på ett önskvärt sätt eftersom kundens beställningar hanteras manuellt och synligt på listor som byter ett flertal händer inom organisationen.

Vi har, när vi betraktar både denna förstudie och vad som framkommit i ”Förstudie måltider”, sett att det finns ett antal väsentliga fördelar vid en övergång till digitala inköp som även omfattar inköp och leverans av måltider:

- Allt fler kommuner har, eller är, under process med att gå över till digitala dagligvaruinköp. Ett flertal har dessutom även infört inköp av måltider via digitala dagligvaruinköp eller är i process med att göra det. Fördelarna för både kunden och kommunen uppges vara många. För kundens del handlar det om ökad valfrihet och flexibilitet som möjliggör större självbestämmande. För kommunernas del handlar fördelarna om att använda vårdkompetens till vårdrelaterade uppgifter och inte till logistiska

arbetsuppgifter. Utöver detta finns det även effektivitetsvinster kopplade till både kostnader och hantering av beställning- och leveransförfarande.

22 (23)

- Valfriheten och självbestämmandet ökar markant eftersom kunden kan välja mellan ett större antal maträtter och även välja sina egna mattider.
- En renodling av arbetsuppgifterna sker eftersom vårdutbildad personal i större grad får ägna sig åt vård- och omsorgsrelaterade arbetsuppgifter när arbetsuppgifter som är kopplade till leverans minskar.
- Totalkostnaden för både kunden och kommunen blir lägre. För kundens del handlar det om en kostnadsminskning till följd av att antalet leveranser minskar från sju till en gång per vecka och även på grund av att den kylda färdigmatens portionspris i dagligvaruhandeln är lägre än priset på den varma mat som levereras idag. För kommunens del skulle en övergång till kyld mat via digitala veckovisa dagligvaruinköp innebära en besparing på cirka sju miljoner kronor. Detta främst som en följd av kraftigt minskad resursåtgång vid övergång från dagliga till veckovisa leveranser men även på grund av den effektivisering som sker när dagligvaruinköp och matleveranser slås samman i ett gemensamt system.

## 4 Utvärdering av arbetet i projektet

Vi har upplevt stora mervärden med att använda oss av en arbetsgrupp från ett flertal verksamheter som består av olika kompetenser och har koppling till ämnesområdet. Samtliga deltagare i arbetsgruppen har bidragit utifrån sina kompetenser och kunskaper. Det har gjort att vi i en högre grad kunnat säkerställa en helhetsbild av processerna i Kungsbacka från beslut till leverans.

Detta har gett studien möjlighet att få faktakunskap men också reflektioner från de olika verksamheterna kring utmaningar, gränsdragningar och de gemensamma möjligheter som finns.

Utöver detta har det varit mycket givande att även hämta inputs från nyckelmålgrupper genom en gemensam workshop med representanter från pensionärsföreningar, nämndpolitiker och fackliga representanter.

Arbetet har präglats av hög grad av öppenhet och vilja att hjälpa från de olika verksamheterna och kommunerna som vi varit i kontakt med.

## 5 Överlämnande

### 5.1 Kvarstående frågor

De frågor som återstår är, beroende på vilka beslut som fattas, av implementerande karaktär. Exempelvis hur ett system för digitala dagligvaruinköp i Kungsbacka skulle kunna införas, både vad gäller organisation, arbetssätt och teknik.

## 5.2 Rekommendation om fortsatt arbete

23 (23)

Vi bedömer att ett pilottest av digitala inköp inom Hemtjänsten i Kungsbacka vore ett bra sätt att få mer kunskap om vilka effekter som skapas genom detta system. Utöver det skulle ett pilottest även ge möjlighet att förebygga många av de problem och utmaningar som ett eventuellt breddinförande skulle ha med sig längre fram.