

Inköp via internet för enskilda med hemtjänst

Olle Andersson

Dnr Son 2018/72

Innehåll

1.	BAKGRUND	2
2.	INKÖP VIA INTERNET	2
2.1.	Positiva aspekter med inköp via internet.....	2
2.2.	Negativa aspekter med inköp via internet	3
3.	OMVÄRLDSBEVAKNING.....	4
3.1.	Karlshamn	4
3.1.1.	Kontakt med verksamhetschef	4
3.2.	Landskrona	5
3.2.1.	Kontakt med enhetschef	6
3.3.	Eskilstuna	6
3.3.1.	Kontakt med områdeschef.....	7
4.	BUTIKER MED HEMLEVERANS I JÄRFÄLLA.....	8
5.	NULÄGE I JÄRFÄLLA	8
5.1.	Tid för inköp av dagligvaror	8
5.2.	Kostnader.....	9
5.3.	Kostnader för plockning, packning och leverans	10
6.	FÖRSLAG PÅ UPPLÄGG	10
6.1.	Upphandla en butik/ aktör	10
6.2.	Inköp med den enskilde.....	11
6.3.	Kommunen står för kostnaderna	11
7.	EKONOMISKA – SÄKERHETSMÄSSIGA OCH ARBETSMILJÖEFFEKTER	12
7.1.	Ekonomiska effekter.....	12
7.2.	Säkerhetsmässiga effekter	12
7.3.	Arbetsmiljöeffekter	12
8.	DISKUSSION OCH SLUTSATSER.....	12

1. BAKGRUND

Avdelningen för ledning- och verksamhetsstöd har fått i uppdrag att utreda möjligheter och konsekvenser av att övergå till internetbaserade inköp och leveranser av dagligvaror till enskilda med biståndsbeslutade inköp.

Utredningen ska besvara frågorna.

- Volymer och fysiska/ praktiska möjligheter (Vilka aktörer finns som levererar inom kommunen?)
- Juridiska aspekter. Då det är en befintlig marknad och det är den enskilde som själv avgör från vilket företag de handlar behövs förmodligen ingen upphandling. Kan socialnämnden ge avslag på ansökan med hänvisning till att behovet kan lösas på annat sätt? Hur ska behovet av eventuell hjälp med beställning genomföras. Kan det göras en koppling till införande av nyckelfria lås?
- Genomförandeprocess?
- Ekonomiska – säkerhetsmässiga och arbetsmiljöeffekter.
- Omvärldsbevakning i form av erfarenheter från kommuner som har genomfört motsvarande.

2. INKÖP VIA INTERNET

Att beställa dagligvaror via internet hem till dörren är något som har blivit allt mer vanligt förekommande. Idag finns det även ett flertal kommuner som använder sig av internethandel för inköp av dagligvaror inom hemtjänsten. Istället för att hemtjänstpersonalen ska gå till en butik för att handla så beställer personalen tillsammans med den enskilde hem dagligvarorna som levereras direkt till hemmet. En tanke som ofta ligger bakom detta är att hemtjänstpersonal hellre ska fokusera på omvårdnadsinsatser än serviceinsatser men det finns också fler aspekter att ta hänsyn till.

2.1. Positiva aspekter med inköp via internet

Under utredningens gång har ett flertal positiva aspekter med inköp via internet dykt upp:

- 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.
- Hemleverans kan ske flera gånger per vecka/ varje dag. Det är en fördel när en person exempelvis vårdplaneras hem från sjukhus. Då kan matleverans beställas till samma dag som han/ hon kommer hem från sjukhuset
- Om upphämtning av mat och leverans sker av kommunen kan man exempelvis anställa personer långt från arbetsmarknaden för detta uppdrag.

2.2. Negativa aspekter med inköp via internet

Det finns också negativa aspekter med inköp via internet som man behöver ta i beaktande:

- 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.
- En övergång till inköp via internet kräver utbildning av personal och eventuellt inköp av surfplattor för att kunna beställa dagligvaror.
- Vad händer om den enskilde beställer hem mat som inte levereras/ inte levereras i tid? Om kommunen inte har ett avtal så kan kommunen inte ställa några särskilda krav eller ge sanktioner till företagen. Då är det upp till den enskilde att föra sin klagan om något går fel.
- Vid inköp via internet ingår ofta bara hemleverans till dörren. Vissa personer behöver också hjälp med att packa upp dagligvarorna. Man behöver därför fundera hur upppackningen ska lösas.
- Den enskilde kan bli missnöjd med att bara begränsas till en matvarubutik om kommunen sluter ett avtal med en leverantör.

3. OMVÄRLDSBEVAKNING

Idag finns det ett flertal kommuner som använder sig av internethandel för inköp av dagligvaror, exempelvis Karlshamn, Landskrona, Eslöv, Kalmar, Kävlinge, Vännäs, Borås, Eskilstuna och Norrköping.

Utredningen har valt att titta närmare på upplägget i tre kommuner, Karlshamn, Landskrona och Eskilstuna.

3.1. Karlshamn

Karlshamns kommun har upphandlat internethandling av dagligvaror och ett avtal finns med Coop som leverantör.

Avtalet omfattar en tjänst till omsorgsförvaltningen för att kunna utföra inköp till enskilda personer boende i Karlshamns kommun. Personal inom omsorgsförvaltningens verksamheter beställer dagligvaror till privatpersoner med beviljade insatser från någon av förvaltningens verksamheter.

Tjänsten ska tillhandahållas via webbutik på internet. Tjänsten omfattar beställning via webb, plockning och packning av varor samt förvaring till distribution sker. Leverans av varorna till den enskilde kunden sker av kommunens internserviceavdelning.

Inköpet via webbutiken ska vara oberoende av Karlshamns kommuns nätverk, vilket innebär att inköp ska kunna ske hemma hos den enskilde kunden med en internet-uppkoppling.

Beställning ska kunna ske senast kl 22.00 dagen innan planerad leverans. Vid beställning ska kunden kunna ange om ersättningsvara önskas eller ej om beställd vara inte finns. Sortimentet ska uppdateras i webbutiken minst en gång per dygn. Sortimentet av varor i webbutiken ska beskrivas i text och med bilder av högupplöst kvalitet för att den enskilde enkelt ska kunna vara delaktig vid inköp av sina varor.

Betalning av varor ska ske av den enskilde kunden. Kunden ska kunna betala sina inköpta och levererade varor av leverantören tillhandahållna butikskort (debiterbart saldo) och leverantören bör kunna erbjuda kunden faktura (månadsvis).

Karlshamns kommun är ansvarig för tillkommande kostnader utöver den enskildes inköpta varor (plockning etc). Specificerad faktura debiteras Karlshamns kommun Omsorgsförvaltningen en gång per månad. Kostnaden per beställning i Karlshamn var 99,14 kr för 2017.

3.1.1. Kontakt med verksamhetschef

Vid kontakt med verksamhetschefen för stöd i ordinärt boende i Karlshamn uppger hon att det i början var en del strul med Coop, tex var alla brukare som ville nyttja tjänsten tvungna att ansöka om Coopkort men så är det inte längre. Det verkar inte ha varit något annat strul.

Chefen berättar vidare att personalen är nöjda ur ett arbetsmiljöperspektiv då de slipper bära tunga kassar och det sparar tid. Flera brukare är dock inte nöjda över att ut-



budet i nätbutiken är kraftigt begränsat och lokala rabatterbudanden kan inte nyttjas i nätbutiken. Några brukare är inte nöjda med att begränsas till endast en butik. Det händer lite då och då att varorna packas fel.

Med tekniken i Karlshamn har det inte varit några problem. De brukare som önskar vara delaktiga i samband med beställningen kan oftast vara det och då har hemtjänsten med sig en bärbar dator. Flera brukare nöjer sig med att lämna en inköpslista och låter medarbetarna välja vad som ska inhandlas och då sker beställningen i hemtjänstens grupplokal.

3.2. Landskrona

Landskrona kommun har inköp via internet till brukare i ordinärt boende. De har upphandlat mathem.se och fick bara in ett anbud.

I förfrågningsunderlaget står att syftet med upphandlingen är att ingå avtal med en leverantör som ska tillhandahålla en lösning för elektronisk beställning och betalning samt packning och leverans av dagligvaror till brukare inom Landskrona stad. Leverantören ska ta ett helhetsansvar för lösningen och garantera ”hela kedjan”, från mot-tagen beställning till leverans.

Brukarna bestämmer själva vilka dagligvaror som ska beställas. Beställarens personal stödjer brukarna med att genomföra beställningar. När en beställning inkommer till leverantören ska leverantören packa dagligvarorna och leverera till brukaren. En del brukare har mer omfattande behov av stöd vid beställningar och leveranser, vilket gör att beställarens personal måste finnas tillgänglig vid leverans. Därför ska leveransen kunna genomföras på en exakt tid med 15 minuters differens.

Brukarna bekostar sina egna dagligvaror och det är därför viktigt att priserna hos leverantören är skäliga i jämförelse med leverantörens fysiska butik (om sådan finns). Det ska vara kostnadsmässigt jämförbart att beställa dagligvaror från leverantören kontra att handla i en fysisk butik. Brukarna ska också kunna betala på flera olika sätt såsom med kredit-/bankkort och faktura. Beställaren bekostar packning och leverans av dagligvaror. Priset per beställning varierar beroende på om det är valfri leveransdag eller fast leveransdag samt om leveransen ska ske till tätort eller landsbygd. Priset varierar från 35 kr till 185 kronor enligt tabell 1.

Tabell 1 - kostnad för leverans av dagligvaror i Landskrona enligt avtal 2015-09-01 – 2017-08-31

Summa	Valfri leveransdag		Fast leveransdag	
	Tätort	Landsbyggd	Tätort	Landsbyggd
Under 200 kronor	135	185	70	120
Över 200 kronor	110	160	45	95
Över 600 kronor	100	150	35	85

Leverantören ska ha ett elektroniskt system för beställning och betalning. Systemet ska vara användarvänligt (tydligt, överskådligt och ändamålsenligt) för att underlätta och effektivisera personalens arbete vid beställningar. För att öka brukarnas delaktighet vid beställningar kommer personalen att genomföra beställningar på plats hos brukarna med hjälp av exempelvis surfplattor. Leverantörens system ska därför möj-



liggöra ett mobilt arbetssätt med god funktionalitet (hög upplösning och prestanda, etc.)

3.2.1. Kontakt med enhetschef

Vid kontakt med en enhetschef för ett hemtjänstområde i Landskrona uppger hon att de är nöjda med införandet av inköp via internet och att det flyter på bra. Det är väldigt sällan hon får samtal rörande Mathem och då menar hon från både personal och anhöriga. Personalen är ganska nöjda och kunderna är nöjda när de får se ”reklamsidan” med extrapriser. Beställning sker hemma hos kund med surfplattor.

De har fått in synpunkter på att vissa kunder tycker att Mathem är dyra. De har inte hunnit göra jämförelser mellan olika butiker men det är ett mål nu under våren för att se om skillnaden är så stor som vissa kunder upplever.

3.3. Eskilstuna

I Eskilstuna har kommunen också upphandlat tjänsten inköp av dagligvaror. Sedan 3 år tillbaka har förvaltningen ett avtal med Samhall AB som har Coop som underleverantör. Det är Samhall som beställer, plockar och levererar varorna och hemtjänsten hjälper brukarna med notan, skickar notan och möter upp hos de brukare som inte själva kan öppna dörren vid leverans.

I förfrågningsunderlaget står att syftet med upphandlingen är att säkerställa vuxenförvaltningens behov av beställning och leverans av dagligvaror till de brukare inom hemtjänsten som fått detta beviljat. Insatsen beviljas vanligen som ett veckoinköp. Målgruppen är i huvudsak äldre kommuninvånare (65+) som bor i eget boende och har kommunen som sin utförare. Brukaren bestämmer själv vad som ska handlas och får stöd av hemtjänstpersonal med beställningarna.

Upphandlingen omfattar:

- Plattform/ websida (applikation) eller dylikt för beställning. Varorna ska kunna beställas av hemtjänstens medarbetare.
- Leverans av dagligvaror, vardagar, till brukare inom hemtjänsten i Eskilstuna kommun. Geografiskt område framgår av Eskilstunakartan – hela kommunen. I leveransen ingår upplöckning av varorna och kontroll av beställningen i brukarens hem.
- Brukarna ska kunna använda kundkort, bankkort (VISA, MasterCard eller liknande) eller faktura för att betala beställda varor.
- Utbildning för användarna i webbutikens funktioner
- Support för användare/ brukare

Tjänsten kommer att vara tillgänglig för alla brukare inom hemtjänsten som har beslut om inköp av dagligvaror. I april 2014 var det ca 450 brukare som hade insatsen inköp beviljad.



Brukarna kan inte välja affär utan tjänsten utförs genom internhandel vilket inte är valbart för brukarna. Däremot finns några få undantag där det är olämpligt ur ett brukarperspektiv.

Eskilstuna kommun kan se att de gör en besparing men de har inte tydliga siffror på det då de har svårt att få fram det ur sina system. Kostnaden per leverans är 106 kronor enligt avtal 2015-01-01 till 2017-12-31.

Syftet med införandet av E-handel var
Brukarperspektiv

- Att alla brukare skulle få tillgång till samma sortiment och få samma pris på varorna, oavsett vart de bor.
- Brukaren kan beställa större kvantiteter
- Ökad säkerhet eftersom ingen hantering av kontanter förekommer

Medarbetarna

- Förbättrad arbetsmiljö per personalen som slipper släpa tunga kassar

3.3.1. Kontakt med områdeschef

Områdeschefen för ordinärt boende i Eskilstuna uppger att de vid införandet fick många synpunkter från brukare som inte vill handla på Coop. Flera brukare hade också synpunkter på att Coop var dyrare än Ica och några brukare var inte nöjda med att det varumärke de brukade köpa, inte fanns på Coop.

Andra nackdelar chefen nämner är att det fanns problem med att registrera korten och personalen tyckte att det var krångligt. De har också haft problem med kvalitén på varorna och korta datum på t.ex. mejeriprodukter. De har även haft problem med Samhall. Samhall hade Coop som underleverantör och hade inte förankrat alla delar i avtalet som de skulle uppfylla. De har också lagt ner mycket tid på möten med Samhall och första tiden lade utvecklaren mycket tid på att ta fram styrdokument i form av handbok, rutiner m.m. samt att vara support till alla E-handelsansvariga i gruppen. Utvecklaren var också kontaktperson mot Samhall och mycket tid gick till telefonsamtal och synpunkter från brukare.

En fördel som områdeschefen nämner var att personalen tyckte att det var bra att slippa släpa tunga kassar.

Vad gäller tekniken så fungerade inte Coop online bra till att börja med och det tog lång tid att beställa varorna, en beställning kunde ta 30-40 minuter. I det läget tecknade kommunen ett tilläggsavtal med Samhall som nu sköter beställningarna. De använder surfplattor hemma hos vissa brukare.

4. BUTIKER MED HEMLEVERANS I JÄRFÄLLA

För att undersöka huruvida en matbutik levererar inom hela Järfälla kommun så har postnummer för olika stadsdelar knappats in på respektive matbutiks hemsida. Tabell 1 visar de butiker utredningen har identifierat som kan leverera dagligvaror inom Järfälla kommun. Tabellen visar även priset för hemleverans samt ytterligare villkor såsom minsta summa för beställning.

Tabell 2 - butiker med hemleverans av dagligvaror per 2017-10-31

	Mathem	Coop	Willys	Hemköp	Ica	mat.se	City Gross
Stadsdelar	Hemleverans, pris	Hemleverans, pris	Hemleverans, pris	Hemleverans, pris	Hemleverans, pris	Hemleverans, pris	Hemleverans, pris
Skälby	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Barkarby	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Veddesta	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Nya Barkarby	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Viksjö	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Jakobsberg	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Jakobsberg västra	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Jakobsberg Östra	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Berghem/Polhem	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Kallhäll	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
Stäket	Ja, 0 :-	Ja, 49 :-	Ja, 99 :-	Ja, 20 :-	Ja, 99:-	Ja, 49:-	Ja, 50 :-
	Fri frakt vid beställning senast dagen innan, expeditionsavgift på 95 kr vid order under 700 kr	Beställning på minst 500 :-, fri frakt vid köp över 2000 kr	Leveranstid 13.00-21.00 Utöver leveransavgiften tillkommer en plockavgift på minst 49:-	Vid köp under 700:- tillkommer en serviceavgift på 49:-	Fri frakt vid köp över 1500 :-	Vid beställning över 700 :- fri frakt	Leverans söndagar och måndagar 17-22, expeditionsavgift 95 kr vid order under 400 kr

5. NULÄGE I JÄRFÄLLA

5.1. Tid för inköp av dagligvaror

Insatsen inköp av dagligvaror är en serviceinsats som kan ta mycket personaltid för hemtjänstpersonalen. I Järfälla finns totalt 1759 hemtjänsttagare vid kontroll i Procapita per 2017-11-10 och av dessa är det 827 personer som har beviljad hjälp med inköp av dagligvaror. Per vecka rör det sig om 680 personaltimmar och en snittid på 49 minuter per handlingstillfälle.

I 482 av dessa 827 fall, sker inköp utan den enskilde, genom att personalen själv går och handlar dagligvaror. Per vecka rör det sig om 356 personaltimmar och en snittid på 44 minuter per handlingstillfälle.

I 345 fall av 827 sker inköp tillsammans med den enskilde genom att både personal och den enskilde går och handlar dagligvaror tillsammans. Per vecka rör det sig om 324 personaltimmar och en snittid på 56 minuter per handlingstillfälle.

Tabell 3 - inköp per vecka, data från Procapita per 2017-11-10

	Antal personer med inköp	Personaltimmar per vecka	Snittid i min
Totalt	827	680 h	49 min
inköp utan den enskilde	482	356 h	44 min
Inköp med den enskilde	345	324 h	56 min

Man kan se att den tid som går åt till att handla är marginellt högre (12 min mer) då den enskilde följer med, kontra då personal själv går och handlar.

5.2. Kostnader

Den ersättning som hemtjänstföretagen får från Järfälla kommun per utförd hemtjänststimme är 389 kronor för år 2017. Om man utgår från antal inköp per vecka och personaltimmar per vecka så kan man baserat på detta räkna på totala kostnader för kommunen per vecka och per år.

Tabell 4 - Beräknade kostnader baserat på data från Procapita per 2017-11-10

	Antal personer med inköp	Personaltimmar per vecka	Total kostnad per vecka då hemtjänstpeng 389 kr/timme	Kostnad per år
Totalt	827	680 h	264 520,00 kr	13 755 040,00 kr
inköp utan den enskilde	482	356 h	138 484,00 kr	7 201 168,00 kr
Inköp med den enskilde	345	324 h	126 036,00 kr	6 553 872,00 kr

Total ersättning till hemtjänstföretagen per vecka för tid till inköp uppgår till 264 520,00 kr och per år blir kostnaden 13 755 040,00 kr.

Vid en övergång till enbart inköp av dagligvaror via internet och en uppskattad schablontid på 15 min hemtjänst för hjälp med inköp så minskar antalet utförda personaltimmar och därmed kostnaderna.

Tabell 5 – kostnader vid 15 min schablontid, data från Procapita 2017-11-10

	Antal brukare med inköp	Schablontid 15 min	Personaltimmar per vecka	Total kostnad då hemtjänstpeng 389 kr/timme	kostnad per år
Totalt	827	15 min	206,75 h	80 425,75 kr	4 182 139,00 kr
inköp utan den enskilde	482	15 min	120,5 h	46 874,50 kr	2 437 474,00 kr
Inköp med den enskilde	345	15 min	86,25 h	33 551,25 kr	1 744 665,00 kr



Den totala ersättningen till hemtjänstföretagen per vecka för tid till inköp uppgår till 80 425,75 kronor. Per år blir kostnaden 4 182 139,00 kr.

Differensen per år mellan kostnaden för ”vanliga inköp” och ”inköp via internet” blir då 13 755 040,00 kr - 4 182 139,00 kr = 9 572 901,00 kr.

Ovanstående är en enkel beräkning utifrån möjlig tidsvinst och därmed minskning i personalomkostnader. Hänsyn behöver också tas till eventuella merkostnader för plockning, packning och leverans av varorna.

5.3. Kostnader för plockning, packning och leverans

Vid inköp via internet tillkommer ofta en kostnad för plockning, packning och distribution av varorna. De butiker i Järfälla som erbjuder hemleverans av matvaror har olika priser för plockning och leverans av varorna. Priserna varierar från 0 till 148 kronor beroende på varifrån och hur mycket man beställer, se tabell 2.

En del kommuner såsom Karlshamn, Landskrona och Eskilstuna ansvarar för tillkommande kostnader utöver den enskildes inköpta varor.

6. FÖRSLAG PÅ UPPLÄGG

6.1. Upphandla en butik/ aktör

Socialförvaltningen föreslår att man vid ett eventuellt införande av inköp av dagligvaror via internet till hemtjänsttagare, upphandlar och har avtal med en aktör/ butik. Fördelar med att upphandla en leverantör är att det blir enkelt för hemtjänstpersonalen att hantera beställningar då de beställer från samma internetsida till alla hemtjänsttagare. Risken med att låta den enskilde själv välja är att olika butiker har olika villkor och olika leveranstider/leveransdagar, och att det kan bli svårt för hemtjänstpersonalen att handskas med olika internetbutiker samt planera sina insatser såsom exempelvis upppackning av varor.

Vid en upphandling kan kommunen också ställa särskilda krav på leverantören och ge sanktioner om dessa krav inte möts. Om en leverantör inte upphandlas och det blir fel i beställningen eller att beställningen inte dyker upp, är det upp till den enskilde att föra sin klagan vilket kan vara besvärligt.

Med en upphandling och ett avtal med en leverantör kan kommunen också ställa krav på exempelvis utbildning av personalen och även att den butikspersonal som levererar dagligvarorna också hjälper till att plocka in varorna i hemmet. Man kan också se över möjligheten att kommunen eventuellt själv levererar dagligvarorna till den enskilde. Då kan kommunen skapa fler arbetstillfällen för exempelvis personer som idag står långt från arbetsmarknaden. En annan fördel med att använda egen personal från kommunen är att man kan kombinera det med test av nyckelfria lås och att kommunens personal då inte behöver invänta hemtjänstpersonal för att låsa upp dörren om den enskilde inte har möjlighet att göra det.



6.2. Inköp med den enskilde

Förvaltningen föreslår också att inköp som sker med hemtjänstpersonal tillsammans med den enskilde i butik fortfarande får kvarstå som ett alternativ. För många äldre personer kan det 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.

Inköp där hemtjänstpersonal på egen hand går och handlar i en butik kan dock ersättas av att dagligvaror beställs hem till den enskilde istället.

6.3. Kommunen står för kostnaderna

Vid en upphandling av en butik har omvärldsbevakning visat på att kostnaden för plockning, packning och leverans varierar men rimligtvis ligger just över 100 kr. För resonemangets skull görs ett antagande om att kostnaden för Järfälla kommun vid en upphandlad aktör blir 110 kr per inköp.

Vid befintliga inköp i dagsläget där personal själv går och handlar, är snitttiden 44 minuter vilket motsvarar en kostnad för kommunen på 285 kr då hemtjänstpengen är 389 kronor per timme. Om hemtjänsten ska beställa varorna och plocka in dem och man räknar med en schablontid på 15 minuter för detta, blir den kostnaden 97,25 kronor ($0,25 \text{ h} * 389 \text{ kr/h}$). Totalt blir kommunens kostnad $110 \text{ kr} + 97,25 \text{ kronor} = 207,25 \text{ kronor}$.

Så även om kommunen står för kostnaden för plockning, packning och leverans och hemtjänsten packar upp varorna så gör kommunen en liten förtjänst i jämförelse med situationen idag, $285 \text{ kr} - 207,25 \text{ kr} = 77,25 \text{ kr}$ per inköpstillfälle.

Tabell 6 - förväntade besparingar

	Antal personer med inköp	besparing per inköps-tillfälle	Total besparing per vecka	Total besparing per år
Inköp utan den enskilde	482	77,25 kr	37 234,50 kr	1 936 194,00 kr

Den totala besparingen årsvis för kommunen vid en övergång beräknas uppgå till 1 936 194 kr beräknat på en schablontid på 15 minuter för hemtjänsten att beställa och packa upp varorna samt en uppskattad leveranskostnad på 110 kronor per leverans där kommunen står för den kostnaden.

Om man ser till den enskilde kommer de också göra en besparing i form av minskad hemtjänsttid för inköp. Snitttiden när personal handlade på egen hand var 44 minuter och en uppskattad schablontid för inköp via internet är 15 minuter. Tidsbesparingen blir därmed 29 minuter vilket motsvarar 43 kronor vid en hemtjänstavgift om 90 kr per utför hemtjänsttimme.

Järfälla kommun föreslås därför ansvara för tillkommande kostnader utöver den enskildes inköpta varor.

7. EKONOMISKA – SÄKERHETSMÄSSIGA OCH ARBETS- MILJÖEFFEKTER

7.1. Ekonomiska effekter

Beroende på upplägg och omfattning av inköp via internet kan det få olika ekonomiska effekter. En övergång till att hemtjänsttagare beställer hem mat via internet med en beviljad schablontid på 15 min för hjälp med detta av hemtjänsten, skulle minska antalet utförda hemtjänststimmar och därmed kostnaderna för kommunen, även om kommunen står för kostnaden för plockning, packning och leverans. Besparingen årsvis för kommunen enligt förslag att inköp utan den enskilde övergår till internetinköp, beräknas uppgå till 1 936 194,00 kr. Kostnad för inköp av exempelvis ett antal surfplattor för beställning av dagligvaror kan dock tillkomma.

7.2. Säkerhetsmässiga effekter

Säkerhetsmässigt borde inköp via internet minska vissa risker, såsom risken för att kort och kontanter tappas bort eller missbrukas, samt risken för felinköp som hemtjänstpersonal ibland gör när de handlar i butik.

Ytterligare en säkerhetsaspekt att ta i beaktande är vilken personal som levererar hem dagligvarorna och eventuellt packar upp varorna hos den enskilde. Hur kontrolleras personalens lämplighet om det är utomstående personal? Vid en upphandlad aktör kan man reglera vissa krav på personalen och personalens agerande och bemötande.

7.3. Arbetsmiljöeffekter

För hemtjänstpersonalen borde inköp via internet förbättra arbetsmiljön. Exempelvis kan det vara tungt för hemtjänstpersonalen att bära matkassar. Vid inköp via internet levereras maten hem till dörren och personal slipper då bära matkassar. Personal slipper också hantera kort, kontanter samt kvitton och risken för att kort eller kontanter tappas bort minskar.

Inköp av dagligvaror kan ta mycket tid och skapa stress för personalen för att hinna med allt. Med inköp via internet kan personalen fokusera på omsorgsinsatser.

En övergång till internethandel är dock en förändring för personalens rutiner och kräver utbildning av personalen. Omställning och nya rutiner kan skapa motvilja hos personal.

8. DISKUSSION OCH SLUTSATSER

Utredningen visar på flertalet möjligheter och positiva aspekter med inköp via internet såväl som en del saker man behöver ta i beaktande vid ett eventuellt införande.

Bland de främsta positiva aspekterna kan nämnas att inköp via internet kan underlätta för personalen, dels slipper de bära tunga matkassar och dels kan de spara tid och fokusera på omvårdnadsinsatser. Risken för att kort eller kontanter tappas bort eller missbrukas borde också minska med inköp via internet.



Vid ett införande behöver man dock ta hänsyn till att en del äldre vill följa med till butiken och handla dagligvaror. Utredningen föreslår därför att de personer som vill följa med och handla, fortsatt får göra det.

Vid ett införande behöver man också fundera på leverans och uppackning av dagligvaror för de kunder som behöver hjälp med det. Utredningen föreslår att kommunen upphandlar en leverantör eftersom kommunen då kan avtala om att leverans och uppackning av varorna ska ingå i avtalet.

Baserat på utredningens resultat och de positiva aspekter som nämnts, samt att en del av de negativa aspekterna går att bemöta, kopplat till förväntad besparing både för verksamheten och den enskilde, föreslår socialförvaltningen att man testar inköp via internet i Järfälla kommun.

Inledningsvis bör man prova inköp via internet i ett mindre projekt som omfattar ett antal hemtjänsttagare. Antalet och vilket område som är lämpligt kan ske i samråd med Järfälla kommuns egen hemtjänstutförare – Järfälla vård och omsorg. Genom att testa inköp via internet i mindre skala i egen regi kan man identifiera svårigheter och möjligheter med inköp via internet och utvärdera resultatet efteråt.

Information till externa hemtjänstföretag bör ske löpande om projektets framgång. Om projektet får ett positivt resultat kan inköp via internet utvecklas i hela kommunen genom dialog med alla kommunens utförare och genom krav i nya förfrågningsunderlag. Vid ett införande i ordinarie drift ska alla hemtjänstutförare ha samma förutsättningar.