

# Digitala inköp inom hemtjänsten

Utredning om förutsättningarna för införande av digitala inköp i Huddinge kommun



Huddinge

# Bakgrund till förstudien



## Kunden

Genom att handla mat via e-handeln får kunden möjlighet att få ta del av aktuellt utbud och aktuella erbjudanden, och förhoppningsvis få mer inflytande och större variation i sina inköp av mat och andra dagligvaror. Utöver det, är kunden delaktig under hela inköpsprocessen vilket medför att hen får också ökad insyn och kontroll över ekonomin i samband med inköpen.

## Verksamheten

Verksamheten i egen regi ser behovet av att införa digitala inköp för att förbättra medarbetares arbetsmiljö genom att bland annat undvika tung lyft.



Resurser används effektivt.



## Mål och budget 2021: utmaningen att finansiera framtidens välfärd

För att Huddinge ska klara de framtida demografiska utmaningarna med en allt äldre befolkning men också leva upp till medborgarnas krav och förväntningar på kvalitet behöver verksamheterna effektiviseras på ett långsiktigt hållbart sätt. Målet är att behålla en god kvalitet i kärnverksamheterna samtidigt som varje skattekrona används på bästa möjliga sätt.

## Kvalitetsdefinitionen

Uppdraget med att införa digitala inköp går i linje med verksamhetens uppdrag i att bedriva en verksamhet av god kvalitet. Kunden ska ha en hög delaktighet i utförande av sina beviljade insatser, och resurser ska användas där de kommer målgruppen till störst nytta.



## Önskemål från politiken

Vård- och omsorgsnämndens ordförande har uttryckt ett politiskt önskemål om att införa digitala inköp inom hemtjänsten.

## Förvaltningsledning

Förvaltningsledningen beslutade därför i mars 2021 om att inrätta ett projekt för införandet av digitala inköp. Innan pilotprojektet drar igång, ska projektgruppen utreda förutsättningarna för att införa digitala inköp.

# Syfte med förstudien

- Tillsatt projektgrupp skulle inom ramen av en förstudie utreda och redogöra för:
  - *Förutsättningarna för ett införande av digitala inköp*
  - *Identifiera förväntade nyttor*
  - *Identifiera möjliga konsekvenser och föreslå hantering*
    - Och i senare skede... Föreslå koncept för pilot

*Ska kunden endast få handla från upphandlad leverantör?*



*Vilka nyttor kan vi uppnå?*



*Hur hanteras pant?*



*Hur påverkas verksamheten?*



*Om kunden kan utföra digitala inköp själv – hur påverkas biståndshandläggningen?*

*Vilka betalmetoder erbjuder leverantör?*



# Förutsättningar och avgränsningar – på kort och lång sikt!



Upphandling av leverantör. Annonser planeras att publiceras innan slutet på juni – avtal på plats 1a september. Avtalet omfattar även konsumentförpackade varor/ fruktkorgar.



Samtliga utförare inom kundvalet.



Beslut i nämnden

Förstudien behandlar inte mer än nödvändigt frågor som berör upphandling av tjänsten, då upphandlingen hanteras i en separat process. Dock är vissa frågeställningar och svar beroende av upphandlingens utfall vilket beaktas i förstudien.

# Projektgruppen



Eric Häggström  
Centralsamordnare,  
hemtjänst i  
egen regi



Karin Östensson,  
Projektledare,  
Stöd- och utvecklingsenheten



Anna Ganning Hallendorf,  
Controller,  
Ekonomienheten



Victoria Ringius,  
Kommunikatör,  
Stöd- och utvecklingsenheten



Hellen Lundquist,  
Utvecklingsledare,  
Stöd- och utvecklingsenheten



Maria Jonsson,  
Utvecklingsledare,  
Stöd- och utvecklingsenheten



Ulrika Torseke Ström,  
Utvecklingsledare,  
Bistånd- och förebyggande verksamhet



# Vad har projektgruppen gjort?



Träffat medarbetare från hemtjänst i privat och egenregi för en Workshop – analys av nuläget och börläget



Informerat intressenter och inhämtat synpunkter



Inhämtat synpunkter från kunder via en mindre enkät.



Gjort en omvärldsbevakning, och träffat tre kommuner som befinner sig i olika faser



Utifrån sitt expertisområde, undersökt förutsättningar och eventuella konsekvenser



Diskuterat, vridit, och resonerat tillsammans

# Åtta steg för genomförande



# Förstudie – Identifiera nyttor och frågeställningar



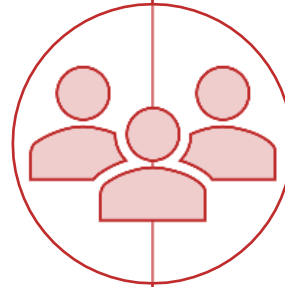


# Övergripande frågeställningar utifrån problemanalysen

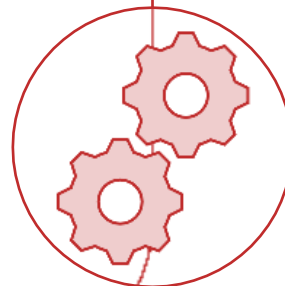
- Vilka utmaningar och problem möter målgruppen när inköp utförs idag, och kan digitala inköp vara en lösning?
- Vilka nyttor kan digitala inköp skapa för målgruppen?
- Vilka aktiviteter har störst påverkan för att skapa dessa nyttor?



Kunden

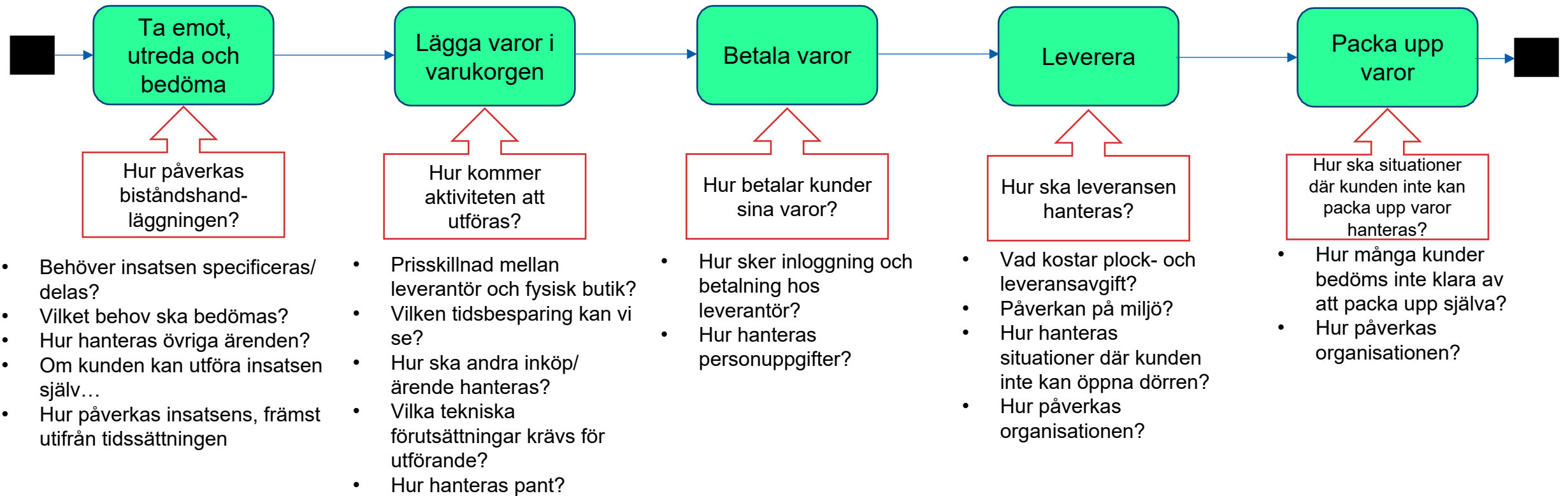


Medarbetaren



Verksamheten

# Utifrån tilltänkt process för digitala inköp, identifierades specifika frågeställningar



# Identifierade nyttor – att utvärdera under piloten!

## Delaktighet och inflytande

Kunden blir delaktig vid inköpet och har större inflytande vid val av vara. Ger möjlighet till kunden att få insyn och ta del av ett större utbud. Inspiration till att variera sin kost.

## Fokus på kärnuppdraget

Inköpet görs tillsammans med kunden.  
Kringtiden runt insatsen minskar = mer tid till kärnuppdraget.

Resurser används effektivt.

## Säkerhet och trygghet

Ingen hantering av betalmedel.

Insyn och kontroll över sin ekonomi.

## Bra arbetsmiljö

Minskad fysisk belastning då inga tunga lyft

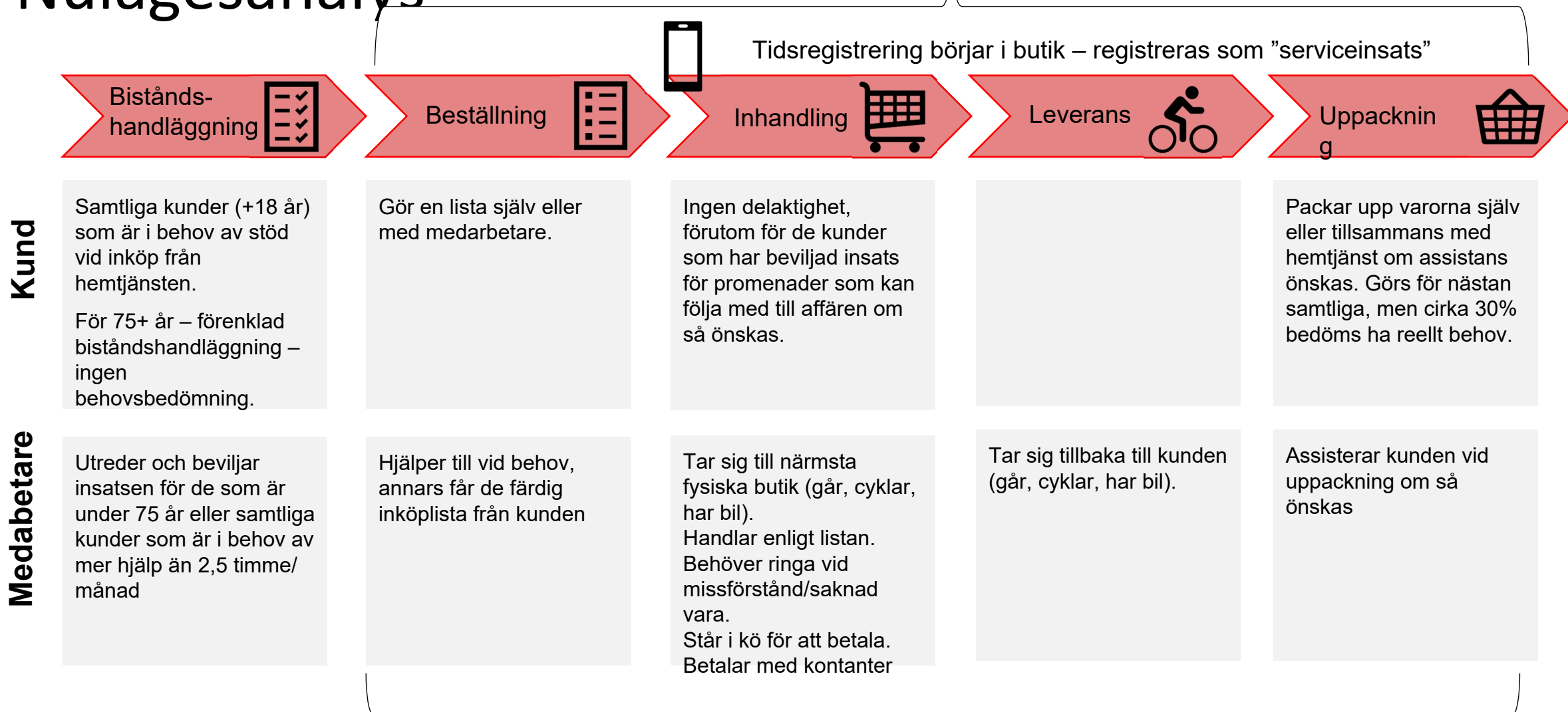
Minskad psykisk belastning – färre stressfaktorer vid utförande av insats.

# Förstudie – Kartlägga nuläge





# Nulägesanalys

Planerad insa  $\approx$  45 min 



# Utmaningar i nuläget – men även positiva aspekter!

	Beställning 	Inhandling 	Leverans 	Uppackning 
<b>Positiva aspekter</b>	Självständighet när inköpslista skapas Van vid butikens utbud Uppskattar att bläddra i butikens blad för att förbereda handling och utnyttja rabatter	Medarbetare kan ta kontakt med kunden om en vara saknas och erbjuda ersättningsvara.  Kan utföras specifika tider där kunden kan nyttja ex. seniorrabatt.		Social samvaro vid uppackning  Sker enkelt direkt vid leverans av personal – ingen bruten kylkedja som påverkar varorna.
<b>Utmaningar</b>	Svårt att se utbud och få inspiration till inköp – ingen variation  Ingen information om aktuell lagerstatus i butik	Kunden är inte delaktig Tidskrävande och stressigt för personalen Missförstånd gällande vad som ska handlas Hantering av kundens betalmedel/ Kunden saknar pengar på kort. Ingen samvaro med kunden	Tidskrävande och stressigt för personalen  Tung arbetsbelastning för personal  Risk för att fastna i trafik	
<b>Förbättringspotential</b>	Hög	Hög	Hög	Låg

# Förstudie – Identifiera börläge



# Börläget





# Förutsättningar för att möjliggöra börläget

Väsentliga förutsättningar beslutas om inom ramen för upphandlingsprocessen



**Hemtjänst  
&  
upphandla  
d  
leverantör**

# Önskvärda förutsättningar för att kunna optimera börläget

Önskvärda förutsättningar beslutas om inom ramen för upphandlingsprocessen



# Största utmaningarna



## Digital mognad

Teknisk ovana och digital mognad, bland medarbetare och kunder, kan skapa osäkerhet och det kan därför vara svårt att se nyttorna i initialt skede.



## Nytt arbetssätt

Kan i början skapa stress hos medarbetaren som inte är van vid tillvägagångssättet.



## Flexibilitet

Då hemtjänstpersonalen blir beroende av leverantörens följsamhet till beräknade leveranstider, så kan det uppnå situationer då hemtjänsten behöver vara flexibel och planera om dagen på kort tid för att anpassa besöken till leveranstiderna.



## Farhågor

Det kan förekomma oro och motstånd hos kunderna:

- Inköp kan göras hos endast en leverantör
- Motsvarar utbudet behoven?
- Kommer det bli dyrare?

Detta medför även en utmaning för verksamheten att bemöta kundernas frågor och oro.

# Framgångsfaktorer

## Ledarskap och ansvar

Det krävs initialt ett starkt ledarskap som kan driva det nya införandet på sektions- och enhetsnivå. Medarbetare behöver motiveras till en förändring, där fördelarna behöver framföras för att medarbetarna inte ska ge upp.

Att utse nyckelroller i organisationen har visat sig vara framgångsrikt för de kommuner som infört digitala inköp.

## Information

Samtliga kunder ska få tydlig och enkel information avseende digitala inköp. När nya kunder får beslut om stöd vid inköp, ska biståndshandläggare informera om digitala inköp. Information ska finnas lättillgängligt och i olika former.



## Utbildning av personal

Personalen utbildas i hur surfplatta, websida samt rutiner för digitala inköp fungerar. I leverantörsdialoger uppger de leverantörer kommunen träffat att de erbjuder utbildning i deras tjänst.

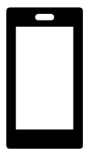
## Motivera och inspirera till nya arbetssätt

Motivera och inspirera personalen att fullt ut adoptera nya arbetssätt vid inköp för att öka delaktigheten och effektiviteten.



Ett beslut i nämnd som omfattar samtliga kunder. Digitala inköp blir det nya sättet för kunden att få hjälp med att köpa varor.

# Ekonomiska konsekvenser



Registreras från att medarbetaren besöker kunden, tills beställning är lagd.



Tidsatt insats – beräknas ta på sikt cirka 20 minuter, tidsåtgång lär vara högre initialt.



Timersättning = 501 kronor/ timme  
Nettokostnad hemtjänst = 581 kronor/ timme  
Personalkostnader = 335 kronor/ timme



COOP: 49 kronor leveransavgift för beställningar ≤ 2000 kr  
MatHem: 95 kronor leveransavgift för beställningar ≤ 700 kr

	Beslutade inköp/ månad	Frakt (kr)	Ersättning per timme	BoFs kostnad för inköp/månad	BoFs kostnad/år	Egenregis kostnad/ månad, 581 kr <sup>4)</sup>	Privata utförare kostnad/ månad, 501 kr	Kostnad per år samtliga utförare
Antal kunder	582							
Antal timmar, idag <sup>1)</sup>	1464,5	0	501	733 715	8 926 860	544 978	263 777	9 705 054
Antal timmar, digitala inköp <sup>2)</sup>	650,9	49/ 95 <sup>3)</sup>	501	326 092	3 967 454	242 081	169 279	4 936 320
Kalkylerad förändring	-813,6		0	-407 622	-4 959 406	- 3 634 765	-1 133 969	-4 768 734
Coop avgift/månad		95 681						
MatHem avgift/månad		185 503						

Inom ramen för en upphandling, är det rimligt att anta att den samlade leveranskostnaden kan komma att bli lägre för kommunen.

- 1) Ett inköp beräknas idag ta 45 minuter
- 2) Ett digitalt inköp beräknas ta 20 minuter
- 3) Coop tar ut en avgift på 49 kr för inköp under 2 000 kr -> ca 95 tkr/månad.  
MatHem tar ut en avgift på 95 kr för inköp under 700 kr -> ca 186 tkr/månad
- 4) Egen regi kostnad per timme, uppgift från verksamhetsberättelse 2020



# Vilka frågetecken/utmaningar kvarstår?



Ändring i förfrågningsunderlag LOV hemtjänst



Införandet av digitala inköp medför ett behov av att se över biståndshandläggningen för insatsen.



Fler digitala prylar



Hur ska leverans ske till de kunder som inte kan öppna port/dörr/plocka upp varor själva?

Inom ramen  
för  
upphandling



# Nästa steg – skapa pilotkoncept

