

Vård- och omsorgsförvaltningen  
**Tjänsteskrivelse till äldrenämnden**

Datum:  
2022-09-13

Diarienummer:  
ALN-2020-00745

Handläggare:  
Evelyn Widenfalk Ehlin

## Digitala inköp

### Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

1. **att** äldrenämnden återtar beslut om att upphandla tjänsten digitala inköp, samt
2. **att** förvaltningens egen regi får i uppdrag att implementera insatsen digitala inköp som serviceinsats.

### Ärendet

Utifrån det demografiska läget och de ökade behoven av vård- och omsorgsinsatser fattade äldrenämnden oktober 2020 beslut om att uppdra till förvaltningen att ta fram ett förfrågningsunderlag för att upphandla tjänsten digitala inköp för inköp av dagligvaror. För att kunna möjliggöra detta har förvaltningen arbetat med frågan genom omvärldsbevakning, genomfört juridisk analys och genomfört en Request for information (RFI) med leverantörer. Den digitala marknaden har, sedan beslutet fattades, förändrats och idag finns det flera leverantörer som erbjuder digitala inköp. Det är idag inte endast nätbutiker som erbjuder digitala köp utan även lokala handlare erbjuder tjänsten. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) gav 2022 ut en vägledning för inköp online. SKR rekommenderar att flertalet delar överläts till den enskilde och marknaden att lösa, medan hemtjänsten föreslås bistå med själva inköpet (online) samt eventuell uppackning av de varor som levererats hem till den enskilde. Enligt SKR ska transportkostnaden vid digitala inköp betalas av brukaren. Kostnaden motsvarar den marknadsmässiga kostnaden för alla invånare vid inköp. SKR poängterar också att kommuner som tidigare inte tagit betalt för arbetsinsatsen transport av livsmedel bör åtgärda detta eftersom kommunala tjänster inte får konkurrera med privat bedriven verksamhet.

Resultatet av denna genomlysning visar även på att det finns en risk ur ett kris- och beredskapsperspektiv med att upphandla tjänsten inköp av dagligvaror och leverans av dagligvaror till brukare ifall att den upphandlade leverantören skulle få problem med sina leveranser.

Förvaltningen kan konstatera att sedan beslutet fattades om att upphandla leverantör för tjänsten digitala inköp har det hänt mycket på marknaden och att digitala inköp kan genomföras utan att tjänsten upphandlas. Digitala inköp utan upphandling skulle innebära att brukaren får ökad valfrihet, självständighet och delaktighet då det ger möjlighet att göra inköpen från leverantör som den enskilde väljer. Det ger även möjlighet för brukaren att välja en lokal handlare. Utifrån en djupare genomlysning ser förvaltningen inte längre något behov av att upphandla tjänsten digitala inköp utan bedömer att arbetssätt kan implementeras utan upphandling.

Arbetsättet digitala inköp kommer även att gälla externa utförare, förvaltningen kommer efter fattat beslut att informera de privata hemtjänst leverantörerna om nämndens viljeinriktning.

### **Beredning**

Ärendet har beretts av avdelning systemledning i samarbetet med jurist.

### **Föredragning**

Den demografiska utvecklingen innebär ökande behov av omsorg. Behoven innebär större efterfrågan på personal samtidigt som tillgången på vård- och omsorgsutbildad personal inte ökar. Det ökande behovet och minskad tillgång på personal innebär att nya arbetssätt och digitala lösningar behöver identifieras så att omsorgspersonalens kompetens och tid används till rätt uppgifter.

För att möjliggöra att flera digitala tjänster ska kunna användas inom vård och omsorg fattade äldrenämnden (ALN-2020-00745) beslut 22 oktober 2020;

1. att uppdra åt äldreförvaltningen att upphandla leverantörer för tjänsten inköp av dagligvaror i vilket beställning av matvaror, plocka varor samt leverera till enskilda brukare ingår, och
2. att framtaget förfrågningsunderlag fastställs av äldrenämndens upphandlingsutskott.

Förvaltningen har sedan dess arbetat med frågan på olika sätt för att inhämta kunskap om digitala inköp och för att möjliggöra beslutet.

### *Inköp online*

Inköp online innebär att inköpet sker digitalt och den valda leverantörens lösning för att beställa, plocka ihop, packa och leverera varorna hem till den enskilde ersätter det fysiska besöket i butik.

Syftet med inköp online är att:

- öka enskildas självständighet, aktivitet och delaktighet i samhällslivet. En indirekt effekt kan bli att den enskilde blir bekant med processen att handla online och därmed gör andra typer av digitala inköp.
- förbättra medarbetarnas arbetsmiljö genom säkrare hantering av den enskildes betalkort/pengar och minska tunga arbetsinsatser.
- öka effektiviteten i verksamheten.

### *Genomförd RFI*

Utifrån att detta tjänsteområde tidigare inte har upphandlats genomfördes det under januari 2022 en RFI för att ställa frågor till eventuella tänkbara leverantörer vid en upphandling. Tre leverantörer svarade på frågor och deltog i dialogmöte. Leverantörerna som deltog var, en nätbutik som inte har en fysisk butik och som har avtal med ca 80 andra kommuner i landet, en lokalhandlare som tillhör en större kedja och en leverantör tillhörande större kedja där den enskilde kan välja från vilken butik som den vill göra inköpet från. Det framkom att leverantörerna tillhandahåller samma typ av varor som finns i fysiska butiker priserna för varorna skiljer sig mellan olika leverantörer. Inköpen kan betalas både via kortköp och genom faktura vilket innebär att kunderna som gör inköpen inte behöver ha e-legitimation.

### *Omvärldsbevakning kommuner*

Flera kommuner i landet har valt att upphandla tjänsten inköp av dagligvaror digitalt för brukare. De flesta kommunerna har utgått från att det är kommunen som står för transportkostnaden för hemleverans av matvaror. Därför har tjänsten upphandlats för att kunna särskilja kostnaderna. Den enskilde står för varorna och kommunen faktureras transportkostnaderna. Detta innebär att brukaren inte själv kan välja vem/vilka de vill ha som leverantör för tjänsten. I vissa kommuner har man även upphandlat tjänster så som upppackning av frys- och kylvaror.

Det finns även kommuner som valt att inte upphandla tjänsten digitala inköp men hjälper brukaren att göra inköp digitalt oavsett typ av varor. Brukaren har då möjlighet att själv välja leverantör för sina varor. I dessa kommuner får brukaren själv stå för transportkostnaderna av varorna då kommunen utgår från att det alltid finns en kostnad kopplad till att köpa av varor som exempelvis bussbiljett och bilkostnader.

### *Näthandel*

Utvecklingen för onlineköp går fort. Det är idag inte endast nätbutiker som erbjuder digitala inköp utan även handlare i närområdet kan erbjuda tjänsten. Hos de flesta butiker kan man även välja leveransdag och en ungefärlig leveranstid, vilket möjliggör att hemtjänstpersonalen kan vara behjälplig i närtid för att plocka upp varorna hos brukaren.

### *Juridiskt perspektiv*

Kommunens juridiska enhet har tillfrågats, och rekommenderar att inköp som görs digitalt bör vara upprättade så att det blir tydligt avtalsrelationen för köpet är mellan brukaren och leverantören. Det kan annars uppstå otydligheter kring vilka parter som ingår i avtalsrelationen exempelvis ifall leverantören anser att kommunen har ett ansvar för obetalda leveranser. En upphandling av leverantörer kan även få oönskade marknadseffekter vilket kan vara problematiskt ur ett konkurrensrättsligt perspektiv. Det finns således, enligt kommunens juridiska enhet, flera faktorer som innebär att det lämpligaste är att inte upphandla tjänsten. Det föreligger inga hinder att låta enskilda använda de tjänster som redan finns på marknaden, med bistånd från hemtjänstpersonal i de delar där den enskilde har behov av sådant stöd.

### *SKR:s vägledning*

SKR har tagit fram vägledning hur kommunerna ska hantera hemtjänstinsatsen service vid inköp online. I vägledningen framkommer det att SKR rekommenderar kommunerna att inte upphandla tjänsten inköp av dagligvaror till enskild brukare. Att inte upphandla tjänsten leder till ökad frihet för brukaren, självständighet och delaktighet då möjligheten till inköp inkluderar alla varor som brukaren kan ha behov av. ”Vägledningen rekommenderar att flertalet delar i den samlade tjänsten överläts till den enskilde och marknaden att lösa. Hemtjänsten föreslås bistå med själva online in köpet och eventuell inplockning av varor i skåp mm efter hemtransport.” ([Inköp online | Välfärdsteknik | SKR](#))

Enligt SKR ska transportkostnaden vid digitala inköp betalas av brukaren. Kostnaden motsvarar den marknadsmässiga kostnaden för alla invånare vid inköp. SKR poängterar också att kommuner som tidigare inte tagit betalt för arbetsinsatsen inköp/hemtransport av livsmedel bör åtgärda detta eftersom kommunala tjänster inte får konkurrera med privat bedriven verksamhet.

### *Analys*

Det kan konstateras att digitala inköp där brukaren själv kan välja leverantör ökar valfrihet, självständighet och delaktighet. Det ger även möjlighet för brukaren att välja en lokal handlare. Ur ett kris- och beredskapsperspektiv finns det risker med att upphandla tjänsten inköp av dagligvaror och leverans av dagligvaror i fall att den upphandlade leverantören skulle få problem med sina leveranser. Utifrån den sammanlagda bedömningen ser förvaltningen inte längre något behov av att upphandla tjänsten digitala inköp utan bedömer att arbetssätt kan implementeras utan upphandling.

Arbetssättet digitala inköp kommer även att gälla externa utförare, förvaltningen kommer efter fattat beslut att informera de privata hemtjänst leverantörerna om nämndens viljeinriktning.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Digitala inköp innebär nya arbetssätt som leder till tidsbesparing för personalen och deras tid kan användas till rätt uppgifter. Införande av digitala inköp innebär ingen merkostnad för nämnden.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse daterad 13 september 2022

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund  
Förvaltningsdirektör