

Datum: 2021-08-31
Handläggare: Kerstin Frost
Direktnr: 0322-61 62 19
Diariernr: 2021.165 VON

Vård- och omsorgsnämnden

Utvärdering digitala inköp

Ärendebeskrivning

Vård- och omsorgsnämnden beslutade den 16 december 2019, § 113, att införa digitala inköp. Digitala inköp implementerades i verksamheten juni 2020. Ingela Andreen (L), yrkade den 16 juni 2020, § 37, att införandet av digitala inköp skulle utvärderas efter ett år utifrån ett antal frågeställningar. Vård- och omsorgsnämnden beslutade den 31 augusti 2020, § 50, att vård- och omsorgsförvaltningen skulle utvärdera digitala inköp utifrån följande frågor:

- Kundnöjdheten avseende såväl service och lätthet att beställa genom att ta del av Mathems statistik och de klagomål som inkommer till förvaltningen och presentera dessa.
- Kvalitén på beställda och levererade varor genom att ta del av Mathems statistik.

Förvaltningens yttrande

Vård- och omsorgsförvaltningen har genomfört en utvärdering av frågorna genom att analysera inkomna klagomål samt tagit del av Mathems statistik. Sammanfattningsvis är kunderna till största delen nöjda. De saknar däremot närproducerade varor som inte finns i sortimentet. Det framkommer inte att kvalitén på varorna är sämre men att utbudet av varor inte är lika stort.

Förvaltningen kan konstatera att antal brukare med insats inköp har minskat sedan införandet av digitala inköp. I juni 2020 hade förvaltningen 747 brukare med hemtjänst, varav 612 hade insatsen inköp. I maj 2021 var antal brukare med hemtjänst 737 stycken, varav 448 hade insatsen inköp. En slutsats av detta kan vara att fler får hjälp av närstående att utföra inköpen antingen digitalt eller fysiskt. Det finns också brukare som själva klarar av att göra sina digitala inköp så behovet har minskat. Hur stor del av förändringen som kan hänföras till pandemin och hur stor del som kan hänföras till införandet av digitala inköp är svårt att veta i dagsläget.

I samband med införandet av digitala inköp i juni 2020 inkom sex synpunkter och klagomål. Klagomålen avsåg att de fysiska inköpen skulle upphöra och övergå till digitala. Det påtalades att inköpen inte längre gjordes hos den lokala handlaren och att det inte längre var möjligt att handla närproducerade varor.

Initialt fanns det problem med logistiken och i juli 2020 inkom 14 synpunkter och klagomål. De avsåg leveranser som inte kom på utsatt tid och att varorna placerades utanför ytterdörren i solsken. Sju av synpunkterna handlade om att prisnivån var högre än den varit i den affär brukaren tidigare handlat i och att inte kvitto bifogades leveransen. Hemtjänsten är idag behjälpliga med att skriva ut kvitto åt brukaren. Det finns också synpunkter på att utbudet av varor inte är lika stort och att vissa varor saknas.

I oktober 2020 informerades brukare med privata utförare om införandet av digitala inköp och då ökade inkomna synpunkter och klagomål.

Sammantaget inkom 29 synpunkter och klagomål under 2020. Under första halvåret 2021 inkom sju synpunkter och klagomål som främst handlade om utbudet och högre priser.

Förvaltningen har tagit del av Mathems statistik och initialt var personalen ovana att hantera digitala beställningar och behövde hjälp av företaget för att slutföra dem. Det är framförallt två typer av frågeställningar som Mathem fått till sin kundtjänst. Det är ekonomiska frågor dels kring fakturering och dels kring nivån på kreditgränsen, främst från brukares anhöriga som hjälper till med ekonomin men också från personal.

Den andra frågeställningen rör hanteringen och kvalitén på beställda varor. Mathem har fått reklamationer på frukt och mejerivaror med kort hållbarhetsdatum och när en vara är slut och ingen ersättningsvara levereras. Detta har påverkat hemtjänstpersonalen som fått kompletteringshandla i närbutik.

Implementeringen av de digitala inköpen har inte gått enligt plan på grund av pandemin. Enligt avtalet ska Mathem vara behjälpliga med att plocka in varorna i kylskåp och skafferi för de brukare som kan öppna sin dörr själv. Uppgiften har istället fallit på hemtjänstpersonalen, som behövt passa Mathems leveranstider. Brukarna har inte heller haft möjlighet att köpa in varor som kräver att kunden ska legitimera sig såsom tobaksvaror och öl. Mathem har inte tagit med sig pantflaskor och burkar. Detta har istället utförts av hemtjänsten eller av anhöriga. När den delen av avtalet kan uppfyllas går inte att förutse eftersom det beror på smittspridningen och de restriktioner som finns runt den.

Ekonomisk bedömning

Förslaget innebär inga ekonomiska konsekvenser.

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner utvärderingen av digitala inköp.

Beslutet ska skickas till

SAS

Anita Hedström
Förvaltningschef

Kerstin Frost
Social ansvarig samordnare (SAS)