



Kungsbacka

# Rapport

Uppföljning digitala inköp och måltider 2023

## Innehållsförteckning

1. Sammanfattning .....	3
2. Inledning: .....	3
2.1 Bakgrund: .....	3
2.2 Syfte:.....	4
2.3 Metod och urval:.....	4
3. Resultat:.....	5
4. Analys .....	7
5. Slutsats .....	9

## 1. Sammanfattning

Nämnden för Vård & omsorg beslutade 2020-04-15 att införa digitala inköp av dagligvaror inom hemtjänsten i Kungsbacka kommun och att distribution av måltider i hemtjänsten övergår till att beställa och leverera via digitala inköp i dagligvaruhandeln. Från och med den 1 april 2022 infördes digitala inköp via Citybutikerna i hemtjänst i kommunal regi, både färdigrätter och dagligvaror för nya omsorgstagare. Under perioden september - oktober 2022 genomfördes avveckling av matdistribution för samtliga omsorgstagare med hemtjänst i kommunal regi såväl som extern regi. Detta innebär att omsorgstagare med biståndsinsats Digitala inköp övergick till att få sina behov av dagligvaror och färdigrätter tillgodosedda via den upphandlade leverantören. En utvärdering skulle göras en tid efter att avvecklingen av matdistributionen var genomförd och förvaltningen beslöt att genomföra en enkätundersökning för att utreda om i vilken utsträckning de förväntade nyttor avseende ökad valfrihet, självständighet, delaktighet samt trygghet för den enskilde upplevts ha ökat under de månader som digitala matinköp och måltider har varit i drift. Enkätundersökningens frågeställningar togs fram i samråd med forum pensionärsorganisationer.

Telefonintervjuer genomfördes under maj månad och resultatet av dessa visar på att omsorgstagarna upplever att de är trygga med digitala inköp och matleveranser och även delaktigheten vid de digitala inköpen är hög. Här är det oftast hemtjänstpersonalen som bistår med hjälp där det behövs.

Frågor som berör valfriheten har varit mycket svårare att lämna ett svar på och här märks det tydligt att frågor med ja/ nej svar är att föredra framför möjligheten att välja på till exempel 5 olika alternativ. Svårigheterna till trots så är ändå analysen att majoriteten är nöjda med utbudet av både maträtter och inköp av dagligvaror.

## 2. Inledning:

### 2.1 Bakgrund:

Förvaltningen för Vård & Omsorg påbörjade under 2019 en utredning för att se hur en förändring av hur omsorgstagare inom hemtjänsten fick den varma maten hemlevererad. Detta system med hemlevererad varm mat varje dag är omfattande både i form av tid för medarbetare, dels med arbetstimmar för utkörning, och en omfattande administration dels är det förenat med höga kostnader och en stor miljöpåverkan.

Det är även en omställning till ett samhälle i förändring där den demografiska fördelningen med fler äldre kommer som kommer att öka kraftigt de närmaste åren, samtidigt som de i arbetsför ålder minskar. Detta får konsekvenser där förvaltningen behöver ställa om så att medarbetarna kan ge den vård och omsorg som behövs.

En omvärldsanalys gjordes även ibland Hallands kommuner där det endast var Kungsbacka som fortfarande levererar varm mat varje dag. De övriga kommunerna har

redan gått över till att leverera kyld färdigmat en gång per vecka.

Det finns stora nackdelar med att leverera varm färdigmat dagligen. Det är förutom att det är personalkrävande och har en stor miljöpåverkan, också främst kopplat till svårigheterna med att upprätthålla temperatur under transporten, vilket leder till att matkvaliteten och näringsinnehållet riskerar att skifta beroende på var i leveranskedjan som en kund befinner sig. Det finns även hygienmässiga risker med mat som inte uppehåller rätt temperatur.

Nämnden för Vård & omsorg beslutade 2020-04-15 att införa digitala inköp av dagligvaror inom hemtjänsten i Kungsbacka kommun och att distribution av måltider i hemtjänsten övergår till att beställa och leverera via digitala inköp i dagligvaruhandeln. Nämnden för Vård & omsorg beslutade 2021-09-15 att inriktningen för kommande upphandling ska vara att upphandla en dagligvaruleverantör för digitala inköp med möjlighet för fler aktörer att ansluta. Förvaltningens bedömning var dock att detta inte är möjligt utifrån Lagen om offentlig upphandling och därmed finner ordförande för Nämnden för Vård & omsorg samt tillförordnad förvaltningschef för Vård & omsorg en överenskommelse i december 2021 om att förvaltningen upphandlar en leverantör med 2 års avtalsperiod för att i nästa steg upphandla flera leverantörer.

Inom ramen för projektet Digitala inköp och måltider upphandlades leverantör för digitala inköp av dagligvaror och färdigrätter. Från och med den 1 april 2022 infördes digitala inköp via Citybutikerna i hemtjänst i kommunal regi, både färdigrätter och dagligvaror för nya omsorgstagare och dagligvaror för de som sedan tidigare haft inköp via ICA Maxi. Under perioden september - oktober 2022 genomfördes avveckling av matdistribution för samtliga omsorgstagare med hemtjänst i kommunal regi såväl som extern regi. Detta innebar att omsorgstagare med biståndsinsats Digitala inköp övergick till att få sina behov av dagligvaror och färdigrätter tillgodosedda via den upphandlade leverantören.

Projektets förväntade nyttor med fokus på omsorgstagaren var följande

- Ökad valfrihet, självständighet och delaktighet för den enskilde
- Ökad trygghet för den enskilde

## **2.2 Syfte:**

I införandeprojektet för Digitala inköp och matleveranser föreslogs att en utvärdering skulle göras en tid efter att avvecklingen av matdistributionen var genomförd.

Förvaltningen beslöt att genomföra en enkätundersökning för att utreda om i vilken utsträckning de förväntade nyttor avseende ökad valfrihet, självständighet, delaktighet samt trygghet för den enskilde upplevts ha ökat under de månader som digitala matinköp och måltider har varit i drift.

## **2.3 Metod och urval:**

En kvalitativ metod har valt i syfte att belysa personernas individuella upplevelser avseende ökad valfrihet, självständighet, delaktighet samt trygghet för den enskilde.

Från verksamhetssystemet Combine togs ett slumpmässigt urval fram med 100 omsorgstagare som har insatsen "Digitala inköp i ordinärt boende". Det var vid det tillfället totalt 460 personerna som hade insatsen "Digitala inköp i Ordinärt boende. Totalt intervjuades 77 personer, 47 kvinnor och 30 män. Medelåldern är 82 år på de utvalda personerna. Anledningen till att det inte genomfördes 100 intervjuer var att vissa personer på grund av till exempel sjukdom, sjukhusvistelse inte kunde svara på frågorna. Förvaltningen har valt att genomföra semistrukturerad telefonintervju med förutbestämda frågor och alla frågor ställs till samtliga kandidater, i samma följd. Alla kandidater får samma huvudfrågor, vilket gör att alla behandlas lika och ett svaren bör generera ett bedömningsunderlag. Det även tänkt för att få en bra dialog och ge möjlighet till förtydliganden.

### 3. Resultat:

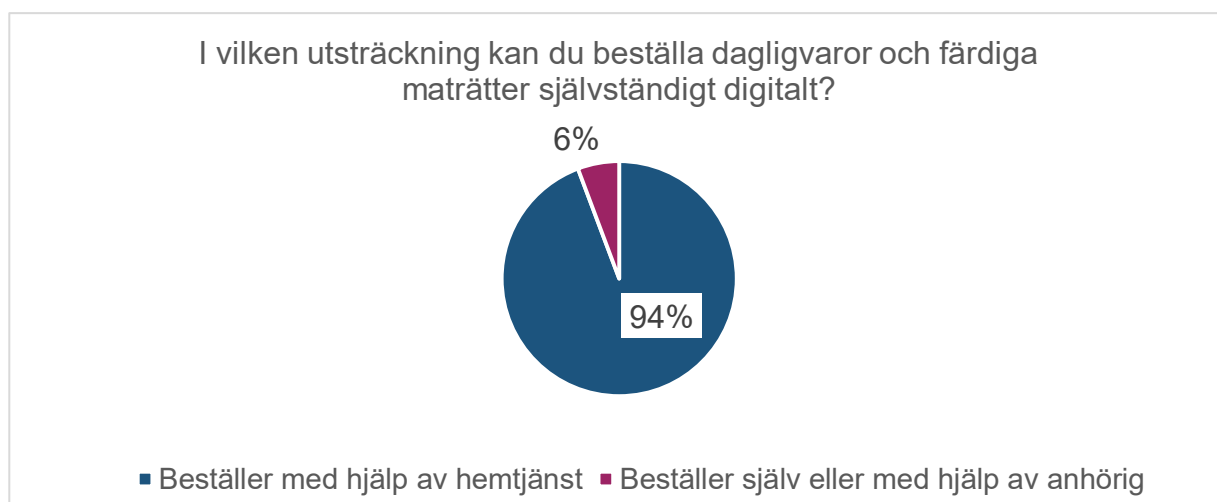
Resultatet av telefonintervjuerna visar att ca 75% av de tillfrågande hade haft Digital inköp och Måltider i 5-6 månader och ca 25% endast har haft Digitala inköp och Måltider och inte haft leverans av mat tidigare.

Eftersom intervjun är frivillig och därav visas inte egenskaper hos deltagare som på olika sätt inte fullt ut kan svara på frågorna. Detta är omöjligt att veta innan intervjuerna genomfördes och resultatet går därmed inte att generaliseras till fullo. Bortfall presenteras även för de deltagare som blivit uppringda men som inte gått att få tag på under intervjuperioden, 23 personer.

Resultatet som har framkommit på frågorna är svårtolkat. Några personer har avslutat insatsen Digitala inköp och Måltider men finns kvar i insatslistan under månaden på grund av avgiftshanteringen. Andra upplever till exempel att de inte handlar digitalt då hemtjänsten ta in en inköpslista som sedan i stället registreras i systemet. Detta gör att det är svårt att utvärdera resultaten från frågorna på det sätt som det var tänkt.

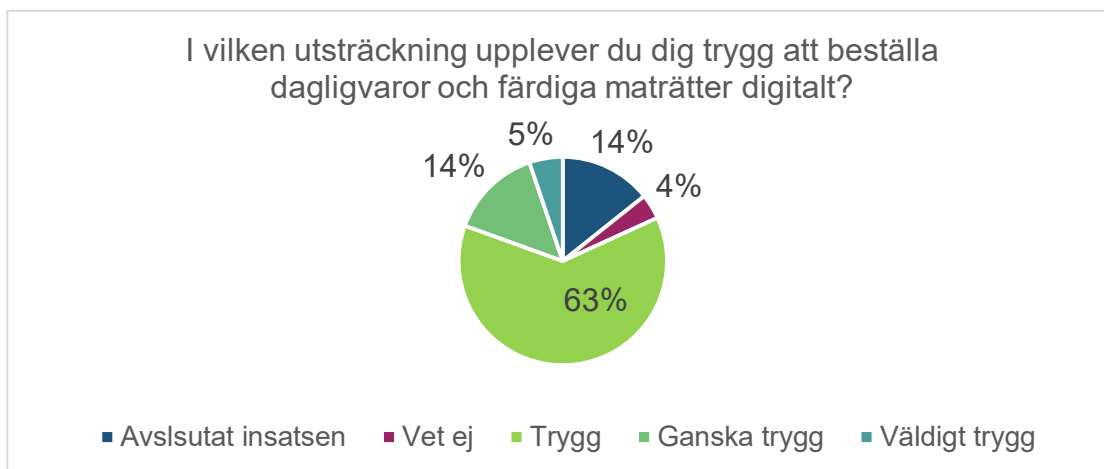
#### **-Självständighet/ delaktighet:**

Resultatet visar på att 94% av de intervjuade får hjälp på något sätt av Hemtjänsten och 6% kan beställa själva eller med hjälp av anhöriga.



### -Trygghet:

Här svarade 82% att de var ganska trygga eller mer, medan 4% hade svårt att svara på den frågan.



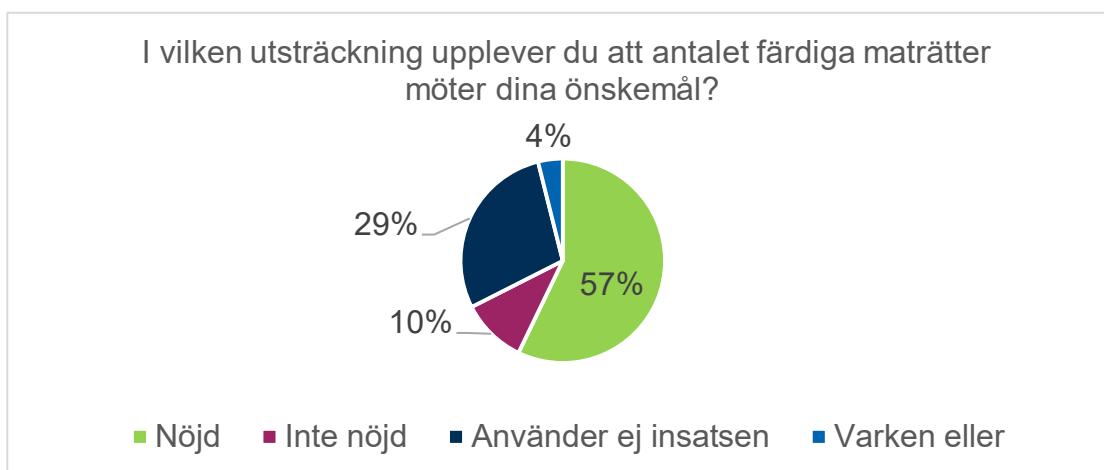
### -Valfrihet:

Frågan om i vilken utsträckning som omsorgstagaren upplever att antalet färdiga maträtter möter behoven, så svarar 57% att de är nöjda, 10% är inte nöjda, 29% säger att de inte använder insatsen.

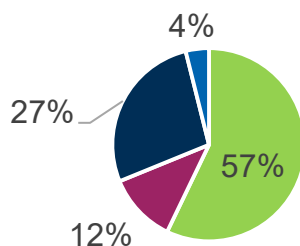
Frågan om i vilken utsträckning som omsorgstagaren upplever att variationen av färdiga maträtter är tillfredsställande svarar 57% att de är nöjda och 12% är inte nöjda samt 27% att de inte använder insatsen.

På frågan om antalet val av dagligvaror och färdiga maträtter möter omsorgstagarens behov så svarar 63% ja på den frågan och 24% nej och 13% som inte använder insatsen.

24% svarar att de tar del av hela utbudet av färdiga maträtter, 40% gör det ibland och 19% tar inte del av hela utbudet samt 15% som inte använder insatsen.

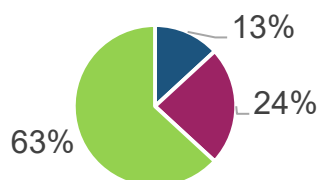


I vilken utsträckning upplever du att variationen av färdiga maträtter möter dina behov?



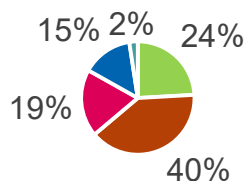
■ Nöjd ■ Inte nöjd ■ Använder ej insatsen ■ Varken eller

Upplevde du att antalet val av dagligvaror och färdiga maträtter mötte dina behov?



■ Avslutat insatsen ■ Nej ■ Ja ■

Tar du del av hela utbudet av färdiga maträtter vid digital beställning?



■ Ja ■ Ibland ■ Nej ■ Använder inte insatsen ■ Vet ej

#### 4. Analys

Denna uppföljning av digitala inköp av dagligvaror och matinköp genomfördes för att ge svar på följande frågor om effekter kan ses för en ökad självständighet, valfrihet och trygghet. I svaren som brukarna gav ser förvaltningen att flera personer som har valt att avsluta insatsen delvis har svarat på frågorna vilket påverkar möjligheten till att dra korrekta slutsatser, även de som inte har kunnat svara på alla frågor på grund av till exempel sjukdom och där har lämnat ett ofullständigt svar eller "vet ej" påverkat outputen av svaren.

- **Självständighet och delaktighet för den enskilde:** Här visar svaren att de flesta är nöjda och kan leva mer självständigt, med den digitala tekniken. Hemtjänsten hjälper till största delen till med beställningen av dagligvaror och maträtter. Det är endast en mindre andel som beställer själva, här ser vi även att det är ett antal omsorgstagare som avslutat insatsen för att anhörigas istället hjälper till med att beställa.

Det framkom även under intervjuerna att omsorgstagare lämnar en beställning till hemtjänstpersonalen istället för att de gemensamt sitter och gör en digital beställning. För de som har behov av att få hjälp med att beställa och plocka upp, har det inte blivit någon stor förändring från att lämna inköpslistor till att göra digitala beställningar.

Omsorgstagaren upplever att de slipper tunga lyft och en trygg leverantör som kommer punktligt.

*”Beställer mat själv via nätet. Hemtjänsten hämtar upp det.”*

*”Tycker att det är kul att ägna sig åt sin inköpslista digitalt”*

- **Valfrihet:** När det gäller valfriheten att kunna välja mellan ett större utbud av färdiga maträtter samt variationen av färdiga maträtter så är det närmare 60% som menar att de är nöjda med det utbud som leverantören erbjuder. Dock är det ca 43% som för det mesta tar del av hela utbudet av färdiga maträtter. Här ser förvaltningen att det fortfarande finns kvar rester från det gamla arbetssättet med att lämna en inköpslista till Hemtjänsten i stället för att tillsammans ta del av det digitala utbudet.

Omsorgstagare upplever också att det är svårt att få tillgång till specialerbjudanden etc som vanliga dagligvarubutiker har.

Omsorgstagarna påpekar också att det är positivt att de får både inköp och mat hemlevererat, samt att upplevelsen är att det går bättre och bättre för var gång som de beställer. Det är även lättare att hålla koll på vad man tidigare handlat nu än vad det var tidigare när omsorgstagaren skrev en inköpslista.

Det ger även en god kontroll över kostnaderna för inköpen.

*”bra att få allt hemlevererat, som inte upplevt det tidigare, med toapapper och dyligt”*

*”Handlar mat själv, men beställer allt som är tungt”*

*”Paddan levereras hem och jag har lärt mig att välja själv när jag vill”*

- **Trygghet:** Brukarnas upplevelser är att det känns tryggt med att handla digitalt. Det är tryggt med att det är samma personer som kommer och levererar, alltid på samma veckodag. Det är i de flesta fall hemtjänsten som hjälper omsorgstagaren att beställa. De omsorgstagare som har behov av stöd och hjälp med att få varorna upplockade får den hjälpen. Leverantören är hjälpsam med att rätta till fel, när detta uppdagas.

*”Jag tycker det är svårt att svara på dina frågor, jag gör inget digitalt, skriver på lappen till hemtjänsten”*

Förvaltningen ser att de svar som brukarna lämnade på frågorna har det varit stora svårigheter med att förstå frågan och möjligheten hos omsorgstagaren att svara på frågorna varierar stort. Detta påverkar resultatet och möjligheten att skapa en helhetsbild. Det har även tagit lång tid att genomföra intervjuerna och krävt mycket resurser.



De flesta brukarna har hjälp av hemtjänsten, i olika, grader, för att genomföra de digitala inköpen. Här visar resultaten även att graden av hjälp påverkar resultatet då omsorgstagare med mer stöd för digitala insatser oftast inte upplever att de har digitala inköp eftersom de lämnar en inköpslista till hemtjänsten

## 5. Slutsats

Det framkommer tydligt i underlaget att det fortfarande finns ett arbete att göra med att realisera intentionerna med införandet av digitala inköp och måltider genom att stärka omsorgstagare att utveckla sin förmåga att sköta beställningarna själva med stöd av hemtjänsten. Det framkommer tydligt att tidigare arbetsätt med överlämnanden av listor lever kvar och det påverkar omsorgstagarnas förmåga att svara fullt ut på undersökningen då de nyttjar ett nytt arbetsätt med gamla vanor. Hemtjänsten behöver vara tydligare och ges bättre förutsättningar att stötta omsorgstagarna i att nyttja digitala inköp och måltider på det tilltänkta sättet.

Det är betydelsefullt att omsorgstagaren känner ett inflytande över maten och det är viktigt att omsorgstagaren som avgör vad han/ hon vill äta och vad som ska handlas hem. Här har hemtjänstpersonalen en viktig roll att stötta i detta och tillsammans med omsorgstagaren kunna ge förslag på vad som behöver köpas hem.

Om omsorgstagaren inte själv är delaktigt i inköpen går mycket av den intension förlorad med att omsorgstagaren ska vara delaktig och här behöver hemtjänsten stötta upp på ett aktivt sätt kanske genom att titta på bilder, kokböcker etc för att stimulera och uppmuntra till olika matinköp.

Detta är den första mätningen som genomfört i Kungsbacka om vad omsorgstagarna tycker om digitala inköp och matleveranser och slutsatser kring hur frågorna och svarsalternativen var utformade behöver göras, även omsorgstagarens förmågor till att svara på frågorna behöver analyseras för att kunna få bra svar på undersökningar som görs i framtiden.

Resultaten visar att omsorgstagarna får bra stöttning från i första hand hemtjänsten och i andra hand av anhöriga när det gäller att handla inköp och maträtter digitalt. Detta gör att personerna kan leva mer självständigt och kan vara delaktiga i inköpen. Omsorgstagare har även börjat att köpa dagligvaror i större omfattning än förut då de slipper tunga lyft och inköpen levereras punktligt. De som har stora behov både med att beställa och att sedan plocka upp varorna får detta. Även när det kommer till tryggheten så är en hög andel trygg både i upplevelsen med att man får hjälp om det behövs med att beställa, att det känns tryggt att veta att det är samma person som kommer och levererar på samma veckodag, samt att leverantören är hjälpsam med att rätta till eventuella fel som har uppkommit.

När det kommer till frågor som rör valfriheten och frågorna berör till exempel antalet färdiga maträtter, så visar resultatet att närmare 60 % är nöjda med utbudet men även att närmare 30% har av sagt sig insatsen. Här visar svarsmöjligheten att en sådan här fråga borde ha besvarats med ett Ja eller Nej i stället för flera alternativ. Även på frågan om omsorgstagaren tar del av hela utbudet av färdiga maträtter är det till exempel svårt för dem som lämnar en lapp till hemtjänsten att lämna ett bra svar.

Omsorgstagarens upplevelser är att det finns fler möjligheter att välja ur ett bredare sortiment och att man även får hemleverans av dagligvaror, vilket är en stor förbättring jämfört med tidigare.

Nackdelar som omsorgstagarna har kommenterat är att det upplevs som dyrt, då man inte får till exempel kundrabatter och andra specialpriser. Att det kan bli fel med ersättningsprodukter, för lite variation av fiskrätter och att inte färdigrätterna byts ut tillräckligt ofta samt att maten inte smakar som man är van vid.

Omsorgstagare som har behov av specialkost som till exempel laktosintolerans, diabetes mm upplever att det är svårare att söka i sortimentet efter anpassade produkter.

För framtida utvärderingar som ska göras så behöver en noggrann genomlysning göras både av omsorgstagens förmåga att svara på olika frågor, hur frågorna ska ställas, vilka svarsalternativ som ger bäst genomslag.