



Tjänsteskrivelse

Datum

2024-09-10

Vår referens

Tilde Tibblin

Planeringssekreterare

tilde.tibblin@malmo.se

Upphandling av e-handelstjänst för inköp av dagligvaror till brukare i ordinärt boende HVO-2018-1638

Sammanfattning

I augusti 2018 beslutade hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott att godkänna att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inledde en upphandlingsprocess gällande e-handel av dagligvaror i ordinärt boende. Mycket har hänt sedan dess och förvaltningen har ändrat sin bedömning kring digitala inköp från att förordas upphandling av leverantörer, till förmån för att hänvisa Malmöbon till den öppna marknaden för digitala livsmedelsköp, men med stöd i form av bistånd i de fall man behöver. Förvaltningen föreslår därför nämnden att upphäva tidigare beslut om upphandling av e-handel.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden upphäver besluten:
 - att godkänna att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inleder en upphandlingsprocess gällande e-handel av dagligvaror inom ordinärt boende (HVONAU 2018-08-21, § 37).
 - att ge förvaltningen i uppdrag att upprätta förfrågningsunderlaget med inriktningen att brukare med insatsen inköp av dagligvaror ska erbjudas minst två leverantörer att välja mellan (HVON 2019-06-27, § 86).

Beslutsunderlag

- Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskotts beslut 2018-08-21
- Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens beslut 2019-06-27 inklusive särskilt yttrande från Moderaterna och Centerpartiet
- Tjänsteskrivelse HVON 2024-09-27 Upphävande av beslut om upphandling

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2018-08-21



Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2019-06-27
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2019-11-19
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2021-09-14
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2021-12-06
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2022-01-18
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2023-08-22
Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2023-08-30
Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2024-09-17
Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2024-09-27

Ärendet

I augusti 2018 beslutade hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott att godkänna att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inledde en upphandlingsprocess gällande e-handel av dagligvaror i ordinärt boende. Motiveringen var bland annat att effektivisera arbetet, frigöra arbetstid, slippa tunga lyft och främja mer delaktighet och självbestämmande för brukaren.

I juni 2019 presenterades sex olika alternativ och nämnden beslutade att ge förvaltningen i uppdrag att upprätta förfrågningsunderlaget med inriktningen att brukare med insatsen inköp av dagligvaror ska erbjudas minst två leverantörer att välja mellan.

Därefter har förvaltningen omvärldsbevakat, skickat underlag på externremiss till potentiella leverantörer och bearbetat förfrågningsunderlag. Under pandemiåren 2020–2021 pausades dock allt arbete kring att upphandla e-handel av dagligvaror.

Under 2022 väcktes olika idéer av arbetsutskottet kring att e-handel skulle införas utan att förvaltningen hade upphandlade leverantörer, antingen genom kompensation av leveransavgift eller ett nytt kostnadsfritt bistånd. Förvaltningens bedömning kring förslagen är dock att de av olika anledningar inte är genomförbara eller inte ändamålsenliga.

Hantering av digitala inköp idag

Mycket har hänt i utvecklingen av e-handel och den digitala mognaden är generellt större sedan 2018. Det framtida behovet av äldreomsorg utifrån att de äldre åldersgrupperna ökar, i kombination med en mindre andel arbetsför befolkning, gör att förvaltningen behöver fundera på vart resurser nyttjas mest effektivt. Ytterligare omvärldsbevakning har gjorts, flertalet kommuner har bland annat valt att gå ifrån arbetssättet med upphandlade leverantörer, ofta utifrån problem för leverantören att uppfylla avtalet.



Förvaltningen har kommit fram till att en upphandling av leverantörer för e-handel av dagligvaror inte är den mest resurseffektiva vägen att gå. Sveriges kommuner och regioner (SKR) föreslår följande hantering för digitala inköp inom hemtjänsten:

- Den enskilde väljer en leverantör som erbjuder digitala inköp.
- Hemtjänstpersonalen bistår med inköpslistan/själva inköpet online om denne behöver det.
- Leverantören plockar, packar och levererar till brukaren.
- Vid behov beviljas hemtjänstinsats för att plocka upp varor efter hemtransport (Det finns leverantörer som även erbjuder upppackning av varorna. Om så är fallet kan den enskilde välja att beställa och betala även den tjänsten).
- Den enskilde betalar sedvanlig avgift till kommunen för hemtjänstinsatserna (inköp online, ev. upplockning av varor). Den enskilde betalar eventuell transportavgift till leverantören.¹

Flera skånska kommuner har eller planerar att införa arbetssätt helt eller nästan helt i linje med SKRs förslag.

Nya riktlinjer för biståndsbedömning

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har gjort en större översyn av riktlinjerna för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen och föreslår nämnden besluta om dessa vid mötet den 27 september 2024. I förslaget finns ett större fokus på att den enskilde i första hand ska tillgodose sina egna behov, eller få dessa tillgodosedda på annat sätt, innan bistånd är aktuellt. Nämnden erbjuder en rad insatser utan biståndsbedömning såsom mötesplatser och aktiviteter för seniorer och fixartjänster. Det kan också omfatta tjänster på den öppna marknaden och insatser som frivilligorganisationer erbjuder. I förslaget till riktlinjer gällande insatsen inköp framgår ”Inköp utförs i första hand via e-handel en gång i veckan. I särskilda fall i närmaste livsmedelsbutik med fullgott sortiment”. Inköp genom e-handel kommer alltså att med tiden, då nya biståndsbeslut fattas eller tidigare beslut omprövas, att bli standardförfarande.

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår nämnden att upphäva de tidigare beslut som tagits kring att upphandla leverantörer för e-handel av dagligvaror. Upphandling av leverantörer är inte resurseffektivt eftersom det är förenat med osäkerheter och kostnader. Lärdomar från andra kommuner är också att det är svårt att få till avtal med leverantörer som gör

¹ Sveriges Kommuner och Regioner - <https://skr.se/valfardsteknik/exempelpavalfardsteknik/digitalainkop.64554.html> Hämtad 2024-09-05.



medborgarna nöjda. Förvaltningen planerar i stället att hänvisa Malmöborna som har behov av insatsen inköp i första hand till den öppna marknaden, dvs. att kunna välja fritt bland de återförsäljare som erbjuder hemleverans av livsmedel. Finns behov av stöd i hela eller delar av den digitala inköpsprocessen beviljas man bistånd för det.

Förvaltningen vet att denna lösning är förenad med flertalet utmaningar vilka inte är lösta och det ligger på förvaltningen att lösa efterhand. Det kan till exempel handla om hantering för de brukare som inte kan släppa in en leverans eller packa upp varor, tillgång till digitala verktyg, e-postadress, bank-ID och liknande.

Ansvariga

Sergio Garay, förvaltningschef