



**VARBERGS
KOMMUN**

Digitala inköp av dagligvaror och färdigrätter

Anvisningen är kopplad till riktlinje för specialkost,
konsistensanpassning och andra anpassningar, samt övriga
riktlinjer av inköp av dagligvaror

Policy
Program
Riktlinje
Strategi
» Anvisning
Handlingsplan

| | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| Beslutad av Avdelningschef Hemtjänstavdelningen | Beslutsdatum 2023-03-15 | Diarienummer | Dokumentansvarig avdelning Hemtjänstavdelningen |
|---|-----------------------------------|---------------------|---|

Innehåll

| | |
|--|----|
| Bakgrund | 3 |
| Specialkost | 3 |
| Ansvar..... | 3 |
| Digitala inköp – förberedelser..... | 4 |
| Registrera och avsluta konto..... | 4 |
| Registrera nytt kundkonto..... | 4 |
| Inhämta information om specialkostbehov..... | 4 |
| Specialkost där ordinationshandling ej är aktuell..... | 4 |
| Ordination krävs från legitimerad personal inom kommunen | 4 |
| Ordination från omsorgstagare..... | 4 |
| Dokumentera specialkostbehov | 5 |
| Information om specialkost som inte kräver ordination samt ordination från legitimerad vårdpersonal | 5 |
| Inhämtande av ordination fördröjs | 5 |
| Digitala inköp – beställning..... | 6 |
| Beställning new.matdirekt.se..... | 6 |
| Att tänka på vid beställning färdigrätter..... | 6 |
| Akut beställning | 6 |
| Vardagar | 6 |
| Helger och övrig tid..... | 7 |
| Betaling | 7 |
| Digitala inköp – leverans och retur | 8 |
| Ansvarig leverans | 8 |
| Ansvarig Returer | 8 |
| Tid för retur och ansvarig för fel | 8 |
| Digitala inköp – IT support | 10 |
| Fel vid inloggning eller beställning..... | 10 |

Bakgrund

Socialförvaltningen har i december 2022 tecknat avtal för inköp av dagligvaror och färdigrätter, inklusive specialkost, med upphandlad leverantör Citybutikerna i Göteborg. Dagligvaror, kyld kost samt specialkost beställs digitalt. Levereras sker en gång per vecka till omsorgstagare i ordinärt boende med Digitala inköp som bistånd och behov av anpassning av maten enligt nedan. Rutinen omfattar förberedelse, registrering, beställning, leverans, support och retur samt avslut av digitala inköp via citybutikerna.

Specialkost

Denna rutin följer riktlinje för specialkost, konsistensanpassning och andra anpassningar. I riktlinjen anges följande typer av specialkost:

- Specialkost som behöver ordinerar av legitimerad omsorgspersonal
 - Mat vid mindre vanligt förekommande allergi
 - Fettreducerad kost
 - Dialyskost

Specialkost som inte behöver ordinerar och som finns i specialkostsortiment då inte tillräckliga valmöjligheter finns i dagligvaruhandeln:

- Vegetarisk mat (vegankost, laktovegetarisk och lakto-ovo-vegetarisk)
- Laktosfri, laktosreducerad mat
- Glutenfri kost
- Timbal
- Proteinreducerad kost

Ansvar

Enhetschef för hemtjänstgrupp fördelar ansvar för respektive aktivitet i denna anvisning till sin personal. Med fördel skrivs vem som ansvarar för vad i gruppen ned, så att det finns lättåtkomligt vid behov av hantering vid eventuella fel.

Digitala inköp – förberedelser

Registrera och avsluta konto

Registrera nytt kundkonto

Du följer de rutiner som finns för administrationsvyn. Manualen gäller för administrationsvyn och omfattar även andra funktioner.

Omsorgstagare

- Första köpet betalas med faktura därefter finns det möjlighet att välja autogirobetalning.
- lämna autogiroblankett samt ansökan om bonuskorts blankett. Bonuskundsblankett lämnas till de omsorgstagaren som är ny kund till hemköp och inte redan har ett bonuskort.
- Omsorgstagaren fyller i och skickar in autogiroblankett och bonuskortsblankett till citybutikerna.
 - Viktigt är att autogiroblanketten skall vara citybutikerna till handa senast den 15:e varje månad för att autogiro skall registreras i tid.

Blanketterna skickas till:

**Citybutikerna i GBG AB Hemköp
Masthugget Masthuggstorget 3 A
41327 Göteborg**

Märk kuvertet med: uppdrag Varbergs kommun

Inhämta information om specialkostbehov

Specialkost där ordinationshandling ej är aktuell

Särskild specialkost som inte kräver ordination och som inte finns listade under specialkost behöver meddelas i god tid för att säkra leverans. För att garanteras särskild specialkost som inte kräver ordination behöver behov meddelas leverantör 4 veckor i förväg.

Omsorgstagaren meddelar hemtjänsten behov av specialkost

Ordination krävs från legitimerad personal inom kommunen

All specialkost som kräver ordination ska ordineras av legitimerad personal, exempelvis sjuksköterska eller dietist.

Ordination från omsorgstagare

I de fall omsorgstagaren ej är inskriven i kommunens hemsjukvård ska omsorgstagare lämna en journalkopia eller läkarordination till hemtjänsten. Fastställd diagnos eller ordinerad specialkost ska framgå i journalutdraget.

Dokumentera specialkostbehov

Information om specialkost som inte kräver ordination samt ordination från legitimerad vårdpersonal

Hemtjänsten dokumenterar ordination eller information om specialkostbehov enligt följande:

- Genomförandeplanen och på insatsen i LifeCare, under händelse av vikt i Intraphone

Inhämtande av ordination fördröjs

Hemtjänsten dokumenterar ordination eller information om specialkostbehov enligt följande:

- Genomförandeplanen och på insatsen i LifeCare
- Hemtjänsten dokumenterar i händelse av vikt diagnosordination ej inkommit, behov av specialkost som inhämtats från omsorgstagare/anhöriga och att ordination är beställt från primärvården

Digitala inköp – beställning

Deadline för beställning är klockan 09.15 dagen innan leveransdag. [Logga in - Hemköp \(matdirekt.se\)](#)

Beställning [new.matdirekt.se](#)

- Manual som gäller administratör eller planerare – se bilaga.
- Manual som gäller omsorgstagare eller anhöriga och kan lämnas för instruktion då anhöriga eller omsorgstagare utför inköp - se bilaga.
- Beställning utförs tillsammans med omsorgstagaren - se genomförandeplanen för individuella anpassningar.
- Varje grupps leveransdag finns att ta del av leveransschema. De varor som läggs in efter klockan 09.15 kommer levereras veckan efter på leveransdagen som tillhör hemtjänstgruppen.
-

Att tänka på vid beställning färdigrätter

- De kylda färdigrätterna från La-venue kan frysas upp till 3 månader
- Från den dag rätten levereras ska den hålla i minst 7 dagar
- **Specialkost beställs med en veckas marginal. Ex. Ska specialkost med leverans på tisdagen beställas senast måndag kl. 09.15 veckan innan.**

Akut beställning

Observera att akuta beställningar och stödinköp endast får göras i undantagsfall, se nedan beskrivna situationer. Det går alltså INTE att få stödinköp för att man inte vill beställa digitalt, varje kund har ett eget ansvar och inget som socialtjänsten kompenserar. Varbergs kommun har beslutat att formen för inköp i första hand är digitalt.

Stödinköp av hemtjänsten görs exempelvis vid de situationer kund kommer från sjukhus, när kund fått beslut om hjälp med inköp och det blir ett glapp mellan beslut och leverans eller om hemtjänstpersonalen missat att beställa varor.

Vardagar

Vid de fall då akuta beställningar behöver genomföras under vardagar, kontaktas Citybutikerna alltid i första hand:

Citybutikerna info.goteborg.masthugget@hemkop.se

Telefontid: 8.00 - 11.00, 12.00 - 14.00

Telefonnummer: 031-856630 väljer ton val 1
Efter kl. 14.00 - 16.00 ring på: 070-742 72 88

Helger och övrig tid

I första hand får anhöriga gör stödinköp. I andra hand gör hemtjänstpersonalen stödinköp av de nödvändigaste varorna fram till nästkommande leverans.

Betalning

- Betalning av varor som inhandlats från Citybutiken sker via autogiro eller faktura.
- Omsorgstagare betalar endast för de varor som inhandlats och inte för kostnad för leverans eller packning.

Digitala inköp – leverans och returer

Ansvarig leverans

- Citybutikerna är ansvariga för att leverera inköp direkt till omsorgstagaren. Omsorgstagaren väljer om Citybutikerna skall leverera varor trots att hen inte är hemma. Leverans sker då utanför omsorgstagarens dörr eller överenskommen plats.
- Hemtjänsten meddelar Citybutiken om leverans ska gå till hemtjänstlokalen genom att skriva detta i kundens uppgifter i inköpsportalen.

Ansvarig Returer

- Hemtjänsten och Citybutikerna sköter returerna för omsorgstagaren. Omsorgstagaren kan välja att få varan ersatt eller att köpet makuleras vid felaktig vara.
- Omsorgstagaren kontaktar själv leveransansvariga som i sin tur sköter returnera till Citybutikerna.
 - Hemtjänsten är behjälplig vid behov när det gäller kontakten med leveransansvarig.
 - Varan skall vara returnerad inom tre arbetsdagar.
 - Kontaktuppgifter till leveransansvarig vid returer:
 - Leverantör returnerar inte kylda varor och färskvaror. Endast torrvaror, kemprodukter och läsk.

Citybutikerna

info.goteborg.masthugget@hemkop.se Telefontid:

8.00 - 11.00, 12.00 - 14.00

Telefonnummer: 031-856630 väljer ton val 1

Efter kl. 14.00 - 16.00 ring på: 070-742 72 88

Tid för retur och ansvarig för fel

Citybutikerna levererar inköp till kunderna i Varbergs kommun på tisdagar, onsdagar och torsdagar. Om en eller flera varor uteblivit eller levererats felaktigt ansvarar **Citybutikerna för att åtgärda felet alla vardagar i de fall orsaken till felet ligger hos dem.**

I de fall orsaken till **felet beror på hemtjänstpersonal eller omsorgstagare** är Citybutiken behjälplig med att åtgärda felaktiga leveranser under ordinarie leveransdagar tisdagar, onsdagar och torsdagar med prioritet för nödvändiga varor som är svåra att klara sig utan. Ex. på

prioriterade varor: Smör, mjölk, färdigrätter, bröd m.m. Ex. på icke prioriterade varor: Hushållspapper, tvål, mjöl m.m.

I de fall orsak till felaktig leverans beror på omsorgstagare eller hemtjänstpersonal och Citybutikerna inte kan ersätt varan inom rimlig tid ska stödinköp utföras.

I de fall **felbeställning beror på hemtjänsten** ligger kostnad på hemtjänsten. Om beställning uppenbart är felaktig ansvarar Citybutiken för att säkerställa att ordern är korrekt innan varor skickas ut. För felbeställningar som beror på kund ligger kostnaden på kund. Citybutiken är behjälplig med retur av varor som är möjliga att returnera.

Digitala inköp – IT support

Fel vid inloggning eller beställning

Fel vid inloggning eller beställning, kontrollera alltid första om det går att logga in via andra digitala verktyg innan du tar kontakt med support.

- Det går inte att logga in - kontakta internservice på 0340-88686.
- Om felet omfattar Citybutikens hemsida new.mattdirekt.se - kontakta Citybutiken på mail info.goteborg.masthugget@hemkop.se eller telefon 031-856630 (knappval 1) för support.