



Anvisning för hemtjänstens digitala inköp av dagligvaror, måltider och specialkost

Dokumenttyp Anvisning	Version 1.0	Dokumentet gäller för Socialförvaltningens hemtjänstutförare i intern och extern regi, biståndsenheten och hemsjukvården	Datum för fastställande 2025-11-19
Revideringsansvarig Stab	Revideringsintervall Vid behov		Reviderad datum 2026-02-11
Dokumentansvarig Stab	Uppföljningsansvarig Stab		Tidplan Vartannat år



1. Syfte

Anvisningens syfte är att säkerställa att hemtjänstutförarna i Falkenbergs kommun får stöd i utförandet av insatsen inköp av dagligvaror och färdiglagade måltider inklusive specialkost i hemtjänsten hos kommunens upphandlade leverantör Coop Väst AB. Anvisningen ska tydliggöra genomförande och ansvar.

2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Anvisningen utgår från Socialtjänstlagen (2025:400), SoL, och socialnämndens beslut om att hemtjänstinsatsen inköp av dagligvaror och färdiglagade måltider inklusive specialkost ska genomföras digitalt. Arbetssättet knyter an till kommunens vision om att växa för en hållbar framtid och målsättning om att ha en omsorg med hög kvalitet, vara ett föredöme inom hållbarhet och trygghet samt vara Sveriges bästa näringslivskommun. Anvisningen följer kommunens upphandlade avtal med Coop Väst AB och är en del av socialförvaltningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

3. Anvisningen

3.1. Inköp

Hemtjänsten gör brukarnas inköp av dagligvaror digitalt hos kommunens upphandlade leverantör Coop Väst. Varorna kommer från butiken Stora Coop Falkenberg. Inköp görs via Coops ombudsportal **Ombudshandel Online**. *Manual handla digitalt - Ombudshandel Online* beskriver hur inloggning och inköp genomförs. Du hittar manualen i **Omsorgshandboken**. Hemtjänsten ansvarar för att det finns teknisk utrustning att genomföra inköp med. Brukarna ska få delta vid sina inköp om de vill. Hemtjänsten ska möjliggöra för brukarnas delaktighet.

3.1.1. Stopptid för inköp och leveransdagar

Inköp ska göras senast kl. 23.59 två dagar innan brukarens leveransdag. Leverans sker tisdag-fredag med en uppdelning efter hemtjänstutförare.

Leveransdag tisdag <i>Inköp görs senast söndag</i>	Leveransdag onsdag <i>Inköp görs senast måndag</i>	Leveransdag torsdag <i>Inköp görs senast tisdag</i>	Leveransdag fredag <i>Inköp görs senast onsdag</i>
Hjortsberg Hemtjänst	Blommans hemtjänst	Hemtjänst Inlandet	Centrum hemtjänst
Slöinge hemtjänst	Helanders hemtjänstteam	Norr hemtjänst 2	Floragården Hemtjänst
Trygga Händer	Nellés hemtjänst	Prudentia omsorg	Kvarteret Trädgården
	Norr hemtjänst 1		Ny kraft



3.1.2. Betalning

Brukarna betalar för sina varor med faktura eller Coop Matkonto. Information om Coop matkonto och medlemskap samt anmälan om autogiro för faktura finns i **Omsorgshandboken**. Kommunen betalar en serviceavgift till Coop Väst för den upphandlade tjänsten.

3.2. Leverans

Varorna levereras av Coop Västs underleverantör Gordon delivery. Chauffören har namnbricka från Coop. Varorna levereras hem till brukaren en gång per vecka på en fast leveransdag.

Chauffören hjälper till att ställa in kyl- och frysvaror om brukaren vill det. Om brukaren vill kan chauffören använda en digital nyckel för att låsa upp både port och ytterdörr.

3.2.1. Hinder vid leverans

Det kan uppstå hinder som gör att chauffören inte kan genomföra leverans till brukaren. Det kan exempelvis bero på att brukaren inte är hemma eller att det är problem med den digitala nyckeln. När detta inträffar söker chauffören kontakt med brukaren och/eller hemtjänsten via telefon.

För att brukaren inte ska bli utan sina varor behöver hemtjänsten vara behjälplig med leveransen, vilket förutsätter ett samarbete mellan chaufför och hemtjänsten. Parterna ska komma överens om tillvägagångssättet kring överlämning av varorna. Det kan vara att:

- Chaufför och hemtjänst möts upp på en lämplig plats
- Chauffören levererar kassarna till hemtjänstkontoret
- Chauffören ställer kassarna utanför brukarens dörr.

Om chauffören inte får kontakt med hemtjänsten eller brukaren tas varorna tillbaka till butiken. I enstaka fall kan Gordon delivery leverera varorna dagen efter, vilket i så fall beslutas om tillsammans med kundservice.

Om hindret för leverans beror på att chauffören saknar behörighet att använda digital nyckel hos brukaren eller om det är något annat problem med låset ansvarar hemtjänsten för att kontakta larmadministratör för åtgärd.

Om det återkommande uppstår hinder för leverans hos en brukare bör hemtjänsten överväga att själva göra leveransen.

3.3. Kontohantering i ombudsportalen

Hemtjänstens superanvändare skapar konton för hemtjänstpersonal att genomföra inköp med och lägger till brukarna som ska få hjälp med inköp i Coops ombudsportal **Ombudshandel Online**. *Manual superanvändare - Ombudshandel Online* beskriver tillvägagångssättet. Du hittar manualen i **Omsorgshandboken**.



3.3.1. Hur externa hemtjänstutförare skapar konto till hemtjänstpersonal

Du som är superanvändare hos en extern hemtjänstutförare kan för tillfället inte själv skapa konto till hemtjänstpersonal i ombudsportalen. Du ska istället skapa ett ärende i Soc-IT helpdesk. Ange personalens förnamn, efternamn och e-postadress som används i tjänsten. Du ska också ange om hemtjänstpersonalen ska kunna lägga till brukare i ombudsportalen.

3.3.2. Uppgifter om brukare i ombudsportalen

För att lägga till en brukare i ombudsportalen behöver du som superanvändare veta vilken hjälp brukaren behöver i samband med leverans och hur brukaren vill betala för sina varor. Du kan använda blanketten *Digitala inköp – Ny brukare* som hjälp för att ta reda på det du behöver veta. Brukaren kan själv eller med stöd av anhörig, dig eller hemtjänstpersonal fylla i blanketten. Du hittar blanketten i **Omsorgshandboken**.

Glöm inte att meddela kommunens larmadministratörer i Pulsen Combine om chauffören ska använda digital nyckel vid leverans eller om de ska sluta använda digital nyckel.

När en brukare inte längre behöver hjälp med digitala inköp ska brukarens uppgifter tas bort från ombudsportalen.

3.4. Avvikelser

Om ett bekymmer uppstår i genomförandet till följd av att antingen hemtjänsten eller den upphandlade leverantören inte följt det beslutade tillvägagångssättet skapas en avvikelse. Syftet är att vi tillsammans ska kunna följa upp och kvalitetssäkra samarbetet.

Coop och Gordon delivery använder kommunens e-tjänst: **Lämna synpunkt**.

Hemtjänstutförarna fyller i en blankett och mejlar till kundansvarig på Gordon delivery om det gäller leveransavvikelse eller till butikschef på Stora Coop Falkenberg om avvikelsen avser plockning eller annat som är butiksrelaterat. Du hittar blanketten *B2B – Avvikelsedokument* i **Omsorgshandboken**.

3.5. Specialkost

3.5.1. Behovsbedömning av specialkost

För att en brukare ska anses ha behov av specialkost krävs alltid ett intygande från sjukvården. Om brukaren inte har hemsjukvård ska brukaren, anhörig, ställföreträdare eller biståndshandläggare ta kontakt med sjukvården för intyg.

Om brukaren har hemsjukvård ansvarar sjuksköterskan för att inhämta ett intygande från sjukvården, exempelvis i samband med vårdplanering eller i det löpande uppdraget. Sjuksköterskan informerar därefter biståndshandläggaren om vad intyget visar.

Om hemsjukvården redan har dokumenterat uppgifter som styrker brukarens behov av specialkost när det gäller kombinerad specialkost till följd av allergier räcker den dokumentationen som underlag för beslut. För brukare utan hemsjukvård, eller när dokumentation saknas, kan ett separat intyg från sjukvården behövas. Detta bedöms från fall till fall.



Vid behov av kombinerad specialkost till följd av allergier ska biståndshandläggaren föra dialog med Måltid Falkenberg innan beslut upprättas. Om brukaren har hemsjukvård deltar även sjuksköterskan i dialogen. Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta brukarens samtycke till att de olika professionerna delar information om brukaren med varandra. Dialogen ska leda till en gemensam bedömning av hur brukarens behov kan tillgodoses, och används som underlag för beslut.

Måltid Falkenberg beslutar om brukarens behov av specialkost kan tillgodoses med Stora Coop Falkenbergs utbud eller om färdiglagade måltider ska beställas på annat sätt.

Biståndsenheten kan i undantagsfall besluta att tillgodose brukarens behov av specialkost genom matlagning i hemmet, istället för hjälp att beställa färdiglagade måltider. Det kan bli aktuellt om brukaren har kombinerade födoämnesallergier eller andra hälsotillstånd som inte kan tillgodoses med färdiglagade måltider.

3.5.2. Beslut om specialkost och beställning av hemtjänst

Biståndshandläggaren använder intygandet från sjukvården och en eventuell bedömning från den tvärprofessionella dialogen som underlag för beslut om specialkost och skickar därefter beställning till brukarens hemtjänstutförare i Pulsen Combine. För att hemtjänstutföraren ska få rätt ersättning för uppdraget används insatskoden Specialkost.

3.5.3. Uppföljning av specialkost

Brukarens behov av specialkost ska följas upp av teamet runt brukaren. I de situationer när behovet kan behöva omprövas ska nytt intygande från sjukvården inhämtas. Uppföljning behövs inte om den enskildes behov av specialkost kan anses vara bestående, exempelvis vid födoämnesallergier.

3.5.4. Beställning av specialkost från Stora Coop Falkenberg

Konsistensanpassade måltider/timbalkost och måltider som är fria från både gluten och laktos beställs likadant som andra dagligvaror och färdigrätter, se avsnitt 3.1. För att hitta specialkosten från Stora Coop Falkenbergs tillagningskök söker du på:

- Timbal
- G/L

När det gäller övrigt utbud av färdiglagade måltider finns det inget enkelt söksätt eller möjlighet att filtrera efter allergier. Det går att söka på laktosfri eller glutenfri men det går inte att bara se färdiglagade portionsrätter. Du som beställer måste granska innehållsförteckningen på produkterna. Om du behöver stöd med att hitta lämpliga portionsrätter kan måltidsutvecklare på Måltid Falkenberg bistå. Du kan också hitta stöd i informationsbladet *Specialkost GL* i **Omsorgshandboken**.

3.5.5. Information till Stora Coop Falkenberg om specialkost och allergier

Hemtjänstens superanvändare ska ange brukarens behov av specialkost och andra eventuella allergier i ombudsportalen. Det görs under brukarens personuppgifter i fältet *Kommentar till beställare och plockare*. Informationen möjliggör för hemtjänstpersonalen hos hemtjänsten och plockare i butiken att säkerställa att beställda varor är rätt utifrån brukarens behov.



3.6. Kontaktuppgifter

Kontakta Coops kundservice om det gäller:

- Problem på coop.se (ex, att skapa en varukorg mm.)
- Problem på ombudsportalen online (ex, skapa konto, lägga till brukare mm)
- Reklamation (saknad vara, missnöjd med ersättningsvara mm.)

Telefonnummer för hemtjänsten: 0771-17 17 77

E-postadress för hemtjänsten: **foretag@coop.se**

Telefonnummer för brukare och anhörig: 0771-17 17 17

E-postadress för brukare och anhörig: **handla@coop.se**

Kontakta Gordon deliveries transportledning om det gäller:

- Leveransstatus samma dag som leverans äger rum
- Leveransavvikelser

Telefonnummer: 010-551 80 93

E-postadress till kundansvarig: **andre.thyr@gordondelivery.com**

Kontakta Stora Coop Falkenberg om det gäller:

- Sortimentsönskemål
- Avvikelse som avser plockning eller annat butiksrelaterat

E-postadress till butikschef Simon Ericsson: **Falkenberg.Bc@coop.se**

Kontakta måltidsutvecklare hos måltid Falkenberg om det gäller:

- Stöd vid behovsbedömning av specialkost
- Stöd för att hitta lämpligt utbud av färdiglagade måltider att beställa

Observera att det enbart är personal som kan kontakta måltidsutvecklare.

E-postadress till måltidsutvecklare: **louise.marsland@falkenberg.se**

Telefonnummer endast för hemtjänsten: 0346-88 59 18

Kontakta verksamhetsutvecklare på socialförvaltningens stab om det gäller:

- Avtalsfrågor
- Skapa eller avsluta konton för superanvändare i Coops ombudsportal
- Beställning och avslut av chaufförernas behörighet för digital nyckel

E-postadress till avdelningen: **Kvalitetochutveckling@falkenberg.se**

Kontakta Soc-IT på socialförvaltningens stab om det gäller:

- Support och behörighet för digitala nycklar
- Skapa eller avsluta konton till hemtjänstpersonal hos extern hemtjänstutförare i Coops ombudsportal

Skapa ett ärende i e-tjänsten: **<https://servicedesk.falkenberg.se/selfservice/Start?customerId=2>**



3.7. Ansvarsfördelning

Ansaret för arbetssättet kring digitala inköp är uppdelat mellan hemtjänstutförare och socialförvaltningens stab. Förutom en tydlig ansvarsfördelning är samverkan och kommunikation viktigt mellan kommunens olika enheter för att arbetet ska fungera väl.

Hemtjänsten enhetschef ansvarar för att:

- Hemtjänstpersonal får information och utbildning för att kunna genomföra digitala inköp
- Stötta hemtjänstpersonal som är osäkra på hur de ska göra digitala inköp
- Utse och stötta superanvändare för digitala inköp
- Rapportera avvikelser

Hemtjänsten superanvändare ansvarar för att:

- Administrera enhetens uppgifter i Coops ombudsportal. Det innebär att:
 - Skapa och avsluta konton åt hemtjänstpersonal
 - Lägga till, ta bort och ändra uppgifter om brukare som får hjälp med inköp
 - Kontakta kommunens larmadministratörer om chauffören ska använda digital nyckel vid leverans eller om de ska sluta använda digital nyckel
- Stötta hemtjänstpersonal som är osäkra på hur de ska göra digitala inköp
- Samarbeta med chaufför kring leverans vid behov
- Kontakta kundservice, transportledningen eller butiken vid behov
- Rapportera avvikelser

Hemtjänstpersonal ansvarar för att:

- Genomföra digitala inköp
- Förmedla nödvändig information om brukare och arbetssätt till superanvändare
- Samarbeta med chaufför kring leverans vid behov

Socialförvaltningens stab ansvarar för att:

- Skapa och avsluta enheter och konton till superanvändare i Coops ombudsportal
- Skapa och avsluta konton till hemtjänstpersonal hos extern hemtjänstutförare i Coops ombudsportal
- Support och behörigheter för digitala nycklar
- Stötta hemtjänstutförare kring avtalsfrågor
- Följa upp avtal och arbetssätt med Coop Väst
- Övergripande dialog kring specialkost med Måltid Falkenberg och Coop Väst

Måltidsutvecklare hos måltid Falkenberg ansvarar för att:

- Regelbundet granska utbud av färdiglagade portionsrätter
- Stötta medarbetare på socialförvaltningen i frågor om kost och nutrition

4. Ansvar och uppföljning av anvisning

Socialförvaltningens stab ansvarar för dokumentet samt att det följs upp och revideras. Berörda enhetschefer ansvarar för att anvisningen är känd bland medarbetare och följs. Alla medarbetare i berörda verksamheter ansvarar för att ta del av anvisningen och att följa den.