



## Rutin för digitala inköp av dagligvaror, extern utförare inom hemtjänst

### Inledning

Kunder som får hjälp med att handla dagligvaror av hemtjänsten ska göra detta via upphandlad leverantör. Detta gäller oavsett utförare.

Upphandlad leverantör är Mathem.

### Syfte och mål

Rutinen är ett stöd för medarbetare i arbetssättet. Kunden ska få hjälp att få hem de varor hen önskar via den upphandlade leverantören.

### Ansvar och arbetsätt

#### Ny kund

När en ny kund har fått insatsen beviljad, får hen information från sin biståndshandläggare om att inköpen kommer att göras digitalt.

1. Utsedd ansvarig på enheten får information om att en ny kund ska få hjälp av hemtjänsten med handling.
2. Utsedd ansvarig fyller i kundlistan (bilaga 1).
  - a. Hemtjänstområde.
  - b. Kundens förnamn, efternamn, adress, postnummer och postort.
  - c. Telefonnummer till kund. Anges endast om Mathem får kontakta kunden vid exempelvis förseningar i leverans. Annars lämnas fältet tomt.
  - d. Telefonnummer till hemtjänsten. Ange gärna två. Om Mathem behöver kontakta hemtjänsten vid exempelvis förseningar i leverans, om kunden inte är hemma vid leverans.
  - e. Kundens personnummer.
  - f. Mejladress till kund. Anges endast om kunden har en mejladress och om hen vill använda för inloggning och informationsmejl. Annars ska fältet lämnas tomt. Mathem skapar en fiktiv mejladress till kunden som endast kan användas som ett användarnamn.
  - g. Lösenord. Fältet lämnas tomt. Mathem kommer att skicka tillbaka ett lösenord.



- h. Information till chauffören. Här anges om hemtjänsten behöver möta upp vid leverans eller annan information av vikt som kan vara bra för chauffören om att ha kännedom om.
  - i. Inplock i kyl. Om kunden kan ta emot varorna, men har inte förmågan att plocka upp varorna ska fältet kryssas X. Chauffören kommer då hjälpa kunden med att plocka upp varorna i kyl- och frys. Hemtjänsten plockar upp resten av varorna vid senare besök. OBS! En avgift som kommunen står för tillkommer om chauffören hjälper kunden med att plocka in varorna i kyl och frys. Hantera därför valmöjligheten varsamt.
  - j. Fakturauppgifter. Kunden ska tillfrågas var fakturan ska skickas.
    - Om fakturan ska skickas till kunden och därmed till samma adress som leveransadressen, kan fältet lämnas tomt.
    - Om fakturan inte ska skickas till kunden, ska uppgifter om var fakturan ska skickas finnas i Procapita. Om inte uppgifter finns, kan utsedd ansvarig ta kontakt med [kundfaktura@huddinge.se](mailto:kundfaktura@huddinge.se) för att få hjälp med att ta fram uppgifterna.
3. Utsedd ansvarig skickar ifylld kundlista **via krypterat mejl** till [nykund@mathem.se](mailto:nykund@mathem.se)
4. Mathem skickar tillbaka inloggningsuppgifter åt den nya kunden (mejladress + lösenord).
5. Kunden informeras om planerad insats och leveransdag (se rubrik *Leveransen*).



## Beställningen

Beställning behöver ske senast 13:00 innan planerad leveransdag.

## Leveransen

1. Leverans sker områdesvis i Huddinge enligt nedan:
  - a. Flemingsberg, yttre centrala och centrala Huddinge **tisdagar**
  - b. Stuvsta, Segeltorp och Vårby **onsdagar**
  - c. Trångsund och Skogås **torsdagar**
2. Innan 06:30 på leveransdagen ska leveransschema ses över. Detta görs via länk från Mathem.

## Om kund inte öppnar dörren vid leverans

Chauffören tar kontakt med hemtjänsten eller kunden om hen angivit sitt telefonnummer. Tillsammans kommer de överens om hur varorna ska hanteras.

I de vanligaste fallen, hanteras händelsen på följande sätt:

- Kunden finns i närområdet – MatHem lämnar leveransen utanför dörren.
- Kunden är tillfälligt på besök/sjukhus – MatHem kan köra leveransen till hemtjänstlokalen vid överenskommelse.
- Kunden har åkt till sjukhus och blir borta på obestämd tid –MatHem tar med sig leveransen tillbaka till MatHems lager. Ny order måste läggas när kunden återvänder hem.

## Om ingen svarar:

- Ett sms skickas till angivet nummer i kundlistan om att matkassen står utanför dörren.

## Reklamation

Hemtjänsten ska hjälpa kunden att ta kontakt med Mathem om det har blivit fel i leveransen.

- Telefonnummer kundtjänst 020 – 15 10 10 och knapptryckning #1
- Mejladress kundservice [avtal@mathem.se](mailto:avtal@mathem.se)

## Teknisk support

Kontakta Mathems kundtjänst om du behöver stöd i hur du ska beställa eller har frågor om exempelvis varorna.

- Telefonnummer kundtjänst 020 – 15 10 10 och knapptryckning #1
- Mejladress kundservice [avtal@mathem.se](mailto:avtal@mathem.se)

Har du problem med surfplattan, ta kontakt med din närmaste chef.

## Mer information

Har du någon fråga, vänd dig till din närmaste chef.