Hemtjänsten
Roll: Enhetchef
Dokumentansvarig: Carina Lindell

Rutin för inköp

Huvudregel

Som huvudregel ska kunden erbjudas inköp via ICA enligt separat instruktion. Omvårdnadspersonal ska då hjälpa kunden att beställa online och inte hantera varken kontanter, betalkort eller Bank ID.
Vikarier får inte hantera kontanter, koder eller betalkort.
Inköp som kund är beviljad utförs i respektive arbetsgrupp.
Inköpen sker av personal i varje arbetsgrupp.

Planerarna planerar insatsen i vårt planeringssystem, inköp och hämtning med bil.

Inköp via internet, ICA supermarkets hemsida görs via kommunens padda eller kundens egen Data/ padda tillsammans med kund och ansvarig personal. Att tänka på:

- Logga in på kund
- (Beställa mat för en vecka.)
- Att bistå med förslag.
- Ersättningsvaror, var observant.
- Meddela alltid planerarna om vilken dag maten ska hämtas, vi mail eller sms.

Hämtning av varor sker av ansvarig personal som levererar hem varorna till kund och vid behov även hjälper till med uppackning.

Undantag

Det är enhetschef som beslutar om en kund ska fråntas från huvudregeln. I undantagsfall erbjuder vi kunden att få ett inköp med kontanter eller betalkort. Det är utsedda inköpare i kundens grupp som utför inköpet. Ett giltigt undantag kan exempelvis vara att kunden har **betalningsanmärkning**, vilket gör att kunden inte kan få ett konto på ICA. När kund kan beställa och betala varor själv i annan affär utför vi hämtning av varorna, kunden meddelar då hämtnings tid till planerarna. Akuta inköp vid hemkomst från Sjukhuset eller ett akut biståndsbeslut.

Kylda matlådor via inköp eller beslut av matdistribution

Syftet med detta är att utföra insatsen inköp så som kylda matlådor till kund som är beviljad insatsen via inköp detta i samband med ” vanligt inköp” med Ica kort.

Kyld mat beställs genom Ica Supermarket en vecka i taget. Planerarna planerar insatsen i vårt planeringssystem, inköp/ beställning av matlådor och hämtning med bil.

Beställning görs via internet på ICA supermarkets hemsida detta görs via kommunens padda eller kundens egen data/ padda tillsammans med kund och ansvarig personal.

Att tänka på:

- Logga in på kund
- Beställ matlådor för en vecka eller 8 dagar för att garantera att kunden har mat tills nästa inköp. eller antal portioner efter kundens önskemål.
- Det kan vara bra att beställa några extra i reserv som går att ha i frysen.
- Att bistå med förslag.
- Meddela alltid planerarna om vilken dag maten ska hämtas, vi mail eller sms.

All specialkost, förutom glutenfri – och timbal kost, går att beställa via ICA supermarket.
Hämtning av matlådor sker samtidigt som varorna vid inköp. Hämtning sker av ansvarig personal som levererar hem varorna till kund och vid behov även hjälper till med uppackning.

Undantag:

Beställning av varma matlådor från Storängsköket

Kunder med special kost som inte kan tillgodoses via Supermarkets matlådor får fortsatt matdistribution från kommunens storkök och köras ut av oss. Special kost är timbal kost, glutenfri och ev någon speciallkost (ej laktos det finns på Ica Supermarket) Individuella undantag görs av enhetschef.

Leverans av matlådor från Storängsköket

Samordnarna gör en samanställning varje dag på vilka kunder som ska ha mat. Denna samanställning tar den personalen med upp till köket som ska packa maten. Detta ligger utlagt i planeringen i Life Care som ett besök ”Packa Mat”. Hemtjänstens personal åker till Storängsköket varje dag och packar de portioner som kunderna beställt. Samt personal från några arbetsgrupper hämtar de färdigpackade matväskorna och kör ut till kunderna. Detta är också utlagt i planeringen som besök ”matrunda”.

Måltidsservice

- Hjälp kunden med mat enligt veckans matsedel. Utgå från kundens behov.
- Värm maten i micro och tillaga eventuella enklare rätter.
- Duka fram tallrik, bestick och glas. Tänk på att ta fram tillbehör som passar till maten, t.ex sylt, grönsaker, senap, bröd.

- Tänk på att måltiden ska vara en trevlig stund för kunden. Berätta vad det är för mat, var tydlig och stressa inte.

Bra att veta som inköpare:

På Ica s hemsida kommer det att finnas olika kyld matportioner som kommer att variera under tid., dessa portioner gör i ordning varje morgon. På Icas hemsida finns även andra matportioner att beställa (ordinarie sortiment frysta matportioner, annan färdig mat, färdiga soppor, sallader mm som givetvis också går att köpa)

Portionerna har olika pris från ca 65–75 kr ca beroende på innehållet. Den kylda maten ska ha en 5 dagars hållbarhet, så några portioner måste frysas för att vara ok en vecka.

De flesta portioner går att frysa (kanske inte potatis och potatismos) Tänk på att köpa lite reservmat till de kunder som riskerar att äta fler portioner på dagen än vad som är beställt så det räcker, att ha i reserv i frys. Givetvis beställer kunden så många portioner den vill ha under en vecka precis som nu.

Behöver kund hjälp att skaffa ett Ica Kort av oss?

Kan kunden klara det själv eller med hjälp av närstående ska hen göra det. Om så inte är möjligt kan hemtjänsten hämta kod till Ica kort på Ica i kassan när vi handlar till kund, legitimation från kund måst tas med samt ditt eget.
Alla får 5% rabatt vid internetbeställningar.
2 paddor med väska till varje grupprum
Informera om att kunden måste kontinuerligt sätta över pengar till kortet.
Kan ni, inköpare handla på nätet? Internetdelning från mobil till padda.
Meddela planerarna när ICA kort finns klart för var och en kund.

Plockningsavgift:

måndag-fredag kl. 07.00-09.00 resterande fritt.
lördag plockningsavgift hela dagen 19 kr utom kl. 10.00-11.00
söndag plockningsavgift hela dagen 39 kr

Om kunden redan har ett kort men inte vet om sina inloggningsuppgifter:

Om kunden inte vet sitt inlogg till ICA kan den ju trycka på glömt lösenord. Har den inte en aning om vilken mail som är registrerad så måste kunden ringa in till Kundtjänst på 033 - 78 600 96.

Välja knappval 1 och be om att få ta bort sitt kundkonto för att kunna öppna upp ett nytt med den engångskod man får i kassan.

Engångskoden fungerar alltså bara för kunder som inte redan har ett stammiskonto.

När de väl registrerat sig med engångskoden så kan de beställa ett stammiskort med betalfunktion.

När detta är gjort har kunden ett inlogg till ICAs digitala stammistjänster och ett rosa kort med betalfunktion. Då ska kunden utan några problem alls kunna handla på vår onlinehandel.

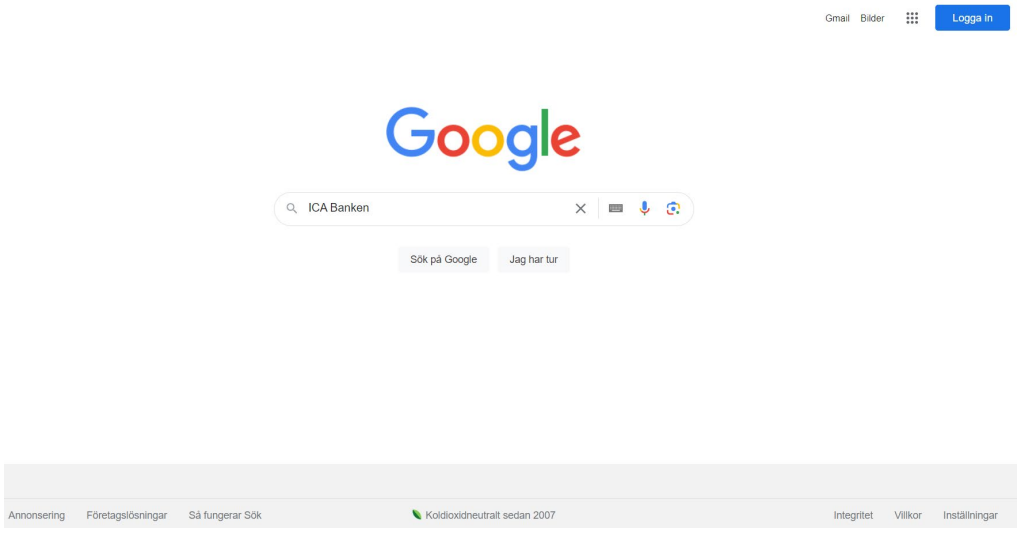
Beställning av ICA-kort utan BankID

För att kunna handla matvaror digitalt behöver du som kund oftast ha BankID. Om du behöver stöd av hemtjänstens personal för att inhandla varor behöver köpet kunna genomföras utan BankID, eftersom det är personligt och inte ska användas av någon annan än dig.

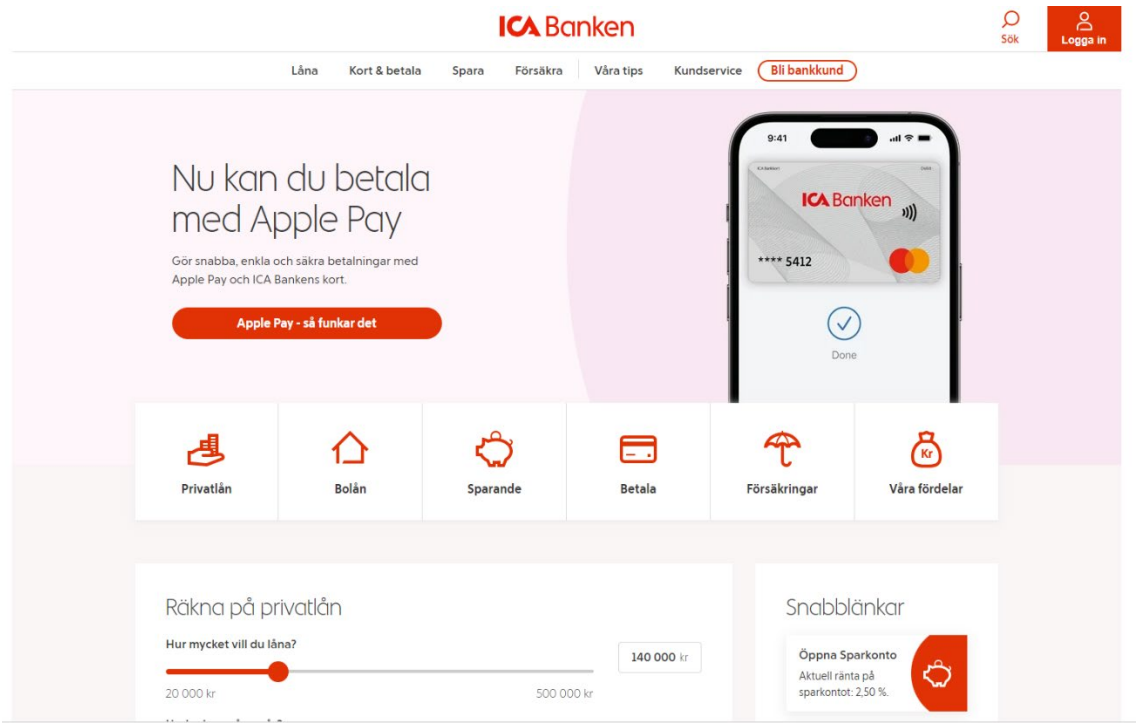
Den enda mataffär som inte kräver BankID vid genomförande av digitala inköp är ICA. För att kunna genomföra ett köp hos ICA med möjlighet att handla på faktura behöver du ha ett ICA kort.
Gå in på valfri sökmotor och sök ICA Banken eller skriv in www.icabanken.se i webbadress

Nedan förklaras steg för steg hur beställning av ICA kort går till. För att kunna genomföra beställningen behöver hemtjänsttagaren först be om en personlig kod i kassan i en av ICA:s butiker. Om hen inte har möjlighet att ta sig till en ICA butik kan hen meddela detta behov till hemtjänstpersonalen så ser vi över en möjlig lösning för att hjälpa till att skaffa en engångskod.

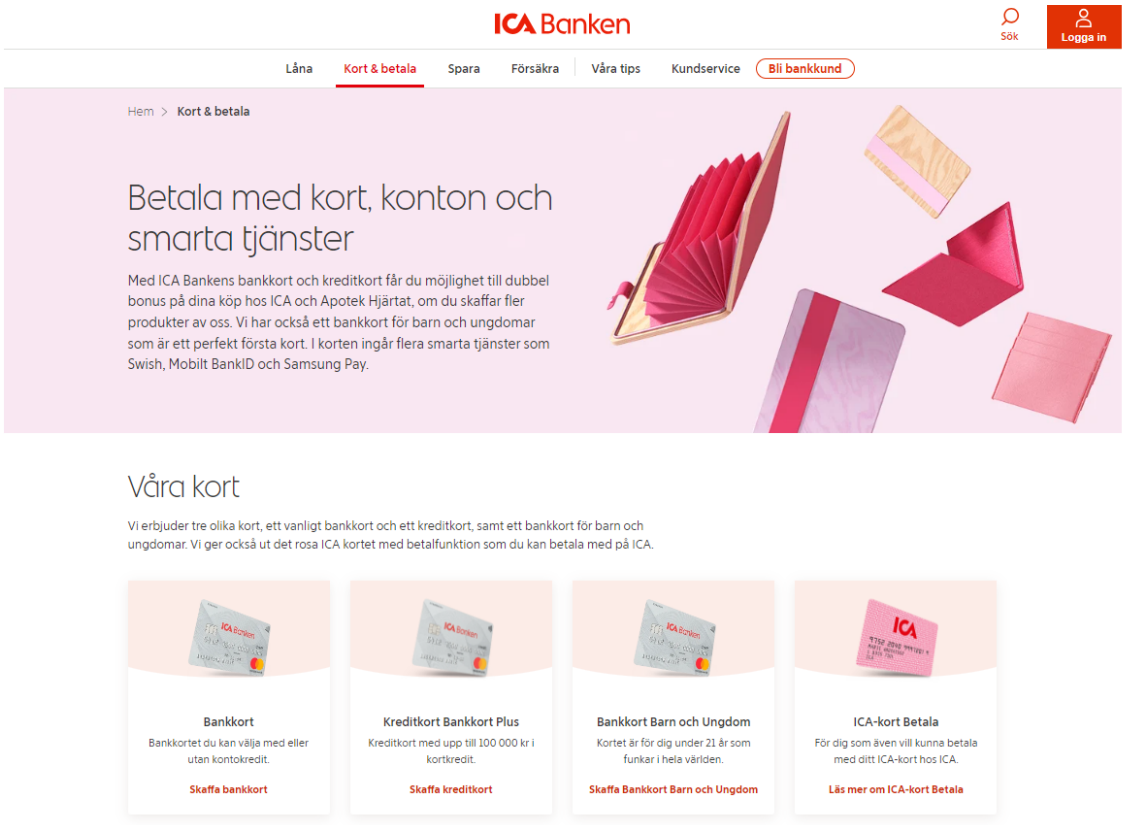
Steg 1. Sök och gå in på Ica banken



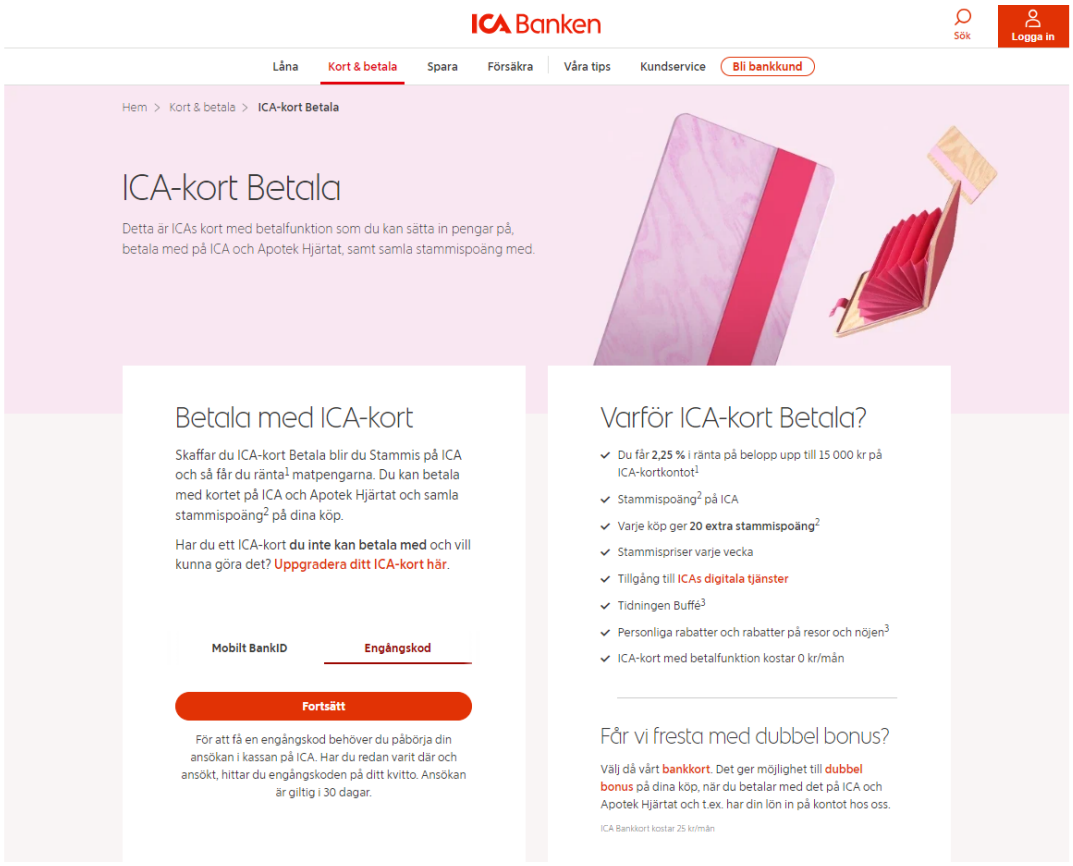
Steg 2. På hemsidan väljs ”Kort & betala”



Steg 3. Välj ”Kort och betala”



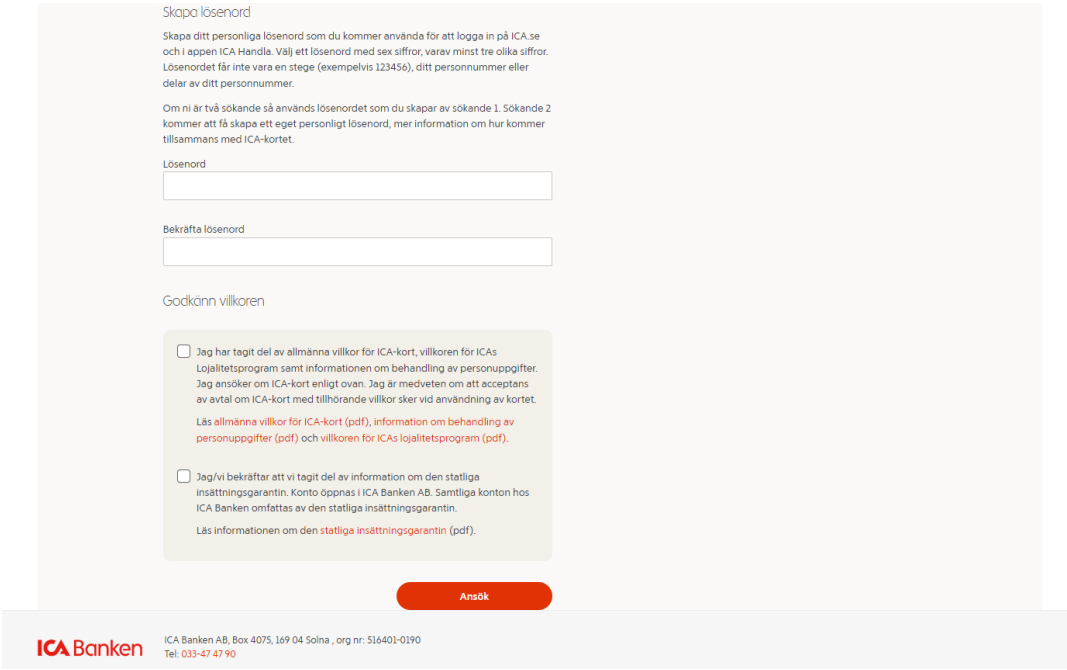
Steg 4. Välj ”Engångskod” och därefter ”Fortsätt”



Steg 5. Fyll i efterfrågade uppgifter om dig, skapa lösenord och godkänn villkoren.

Kom ihåg att spara lösenordet!

Klicka därefter på den röda knappen ”Ansök”.



Hur skapar jag ett nytt lösenord?

Om kunden redan har ett ICA kort och inte kommer ihåg sitt lösenord behöver du skapa ett nytt lösenord. Du kan välja att återställa ditt lösenord på ica.se genom att klicka på ”Glömt lösenord?” som finns på inloggningssidan. Då skickas ett mejl med en länk där kunden kan byta lösenord själv.

Har kunden inte tillgång till sin mejladress eller finns den ej registrerad hos oss så kan kunden kontakta ICA:s kundservice på telefon 033–47 47 90 så hjälper de kunden att uppdatera sin mejladress, alternativt skickar ett lösenord via brev.

Kunden använder samma lösenord för ica.se och appen ICA.