

Granskning av färdtjänst

Ystads kommun

Granskning av färdtjänst i
Region Skåne och i tolv
deltagande kommuner

Januari 2020

Ulrike Deppert

Nils Rydmarker

Elina Sonnerstam



Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING	3
2	INLEDNING	5
2.1.	SYFTE OCH AVGRÄNSNING	5
2.2.	REVISIONSFRÅGOR	5
2.3.	REVISIONSKRITERIER	5
2.4.	METOD	6
2.4.1.	DOKUMENTGRANSKNING	6
2.4.2.	SEMISTRUKTURERADE DJUPINTERVJUER	6
2.4.3.	ENKÄT	6
2.5.	PROJEKTORGANISATION	7
3	BAKGRUND OCH NULÄGE	7
3.1.	BAKGRUND	7
3.2.	NULÄGE	9
4	IAKTTAGELSER, BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER	12
4.1.	KOMMUNENS FULLGÖRANDE AV ANSVAR ENLIGT ÖVERENSKOMMELSEN	12
4.1.1.	IAKTTAGELSER	12
4.1.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER	12
4.2.	ANSVARSFÖRDELNINGEN MELLAN REGION SKÅNE OCH KOMMUNEN I PRAKTIKEN	13
4.2.1.	IAKTTAGELSER	13
4.2.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER	14
4.3.	KUNDNÖJDHET	14
4.3.1.	IAKTTAGELSER	14
4.3.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	15
4.4.	UPPFÖLJNING OCH FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER	16
4.4.1.	IAKTTAGELSER	16
4.4.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION	17

1 Sammanfattning

Revisorerna i Region Skåne har uppdragit till Helseplan Consulting Group AB att göra en granskning av färdtjänst. Syftet med granskningen är att bedöma om det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Denna rapport omfattar Ystads kommun och granskningen avser socialnämnden.

Den övergripande revisionsfrågan och fyra delfrågor har besvarats genom dokumentstudier, semistrukturerade djupintervjuer samt enkät till ledamöter i nämnden. Granskningen har genomförts mellan september och december 2019.

Övergripande bedömning:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Ystads kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Vår bedömning är att färdtjänsten till viss del bedrivs ändamålsenligt i Ystads kommun. Det finns viss kännedom om överenskommelsen och kommunens ansvarsområden i Ystads kommun. Det finns tydliga brister i deltagandet i de samråd som Skånetrafiken kallar till särskilt för socialnämndens ledamöter. Detta kan på sikt innebära en risk för att Ystads kommun inte har kontroll över utgifterna och inte aktivt arbetar för att påverka Skånetrafiken och den egna verksamheten för att sänka dessa. Ansvarsfördelningen fungerar enbart till viss del i praktiken. Det saknas ett tydligt politiskt sammanhang för färdtjänstfrågorna. Kunderna i Ystads kommun är till stor del nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande. Den ekonomiska modellen i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska ansvara för.

Bedömning av enskilda revisionsfrågor:

1. Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne)

Vi konstaterar att det finns viss kännedom om överenskommelsen och kommunens ansvarsområden i Ystads kommun. Vår bedömning är att Ystads kommun till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen.

2. Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Ystads kommun är tydlig men enbart till viss del fungerar i praktiken. Den fungerar i praktiken på så sätt att det finns en utsedd kontaktperson men ett tydligt politiskt sammanhang saknas för färdtjänstfrågorna. Vi bedömer också att kommunen i större utsträckning behöver ta ett strategiskt ansvar för att aktivt kunna arbeta med färdtjänstfrågorna samt för att kunna påverka sina kostnader.

3. *Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?*

Skånetrafiken har tillhandahållit statistisk över kundnöjdheten. Underlaget är delvis icke-signifikant och det medför att vi inte med säkerhet kan uttala oss om den generella kundnöjdheten. Vi bedömer baserat på det delvis icke-signifikanta statistiska underlaget att kunderna i Ystad till stor del är nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande.

4. *Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?*

Vår bedömning är att den ekonomiska modell som finns i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska ansvara för. Kommunen kan med hjälp av modellen bedöma vilka delar den har möjlighet att påverka för att på sikt öka sin egen kostnadseffektivitet. Vi konstaterar att underlag för uppföljning tillhandahålls av Skånetrafiken i enlighet med överenskommelsen och bedömer att Ystad inte använder uppföljningen för att genomföra förbättringsåtgärder vid behov.

Vi rekommenderar:

- att socialnämnden ser till att representanter från nämnden deltar i Skånetrafikens politikerråd.
- att socialnämnden säkerställer en hög kunskapsnivå hos ledamöterna om färdtjänstrelaterade frågor för att kunna säkra en god styrning och god hushållning av resurser inom detta område.
- att socialnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls 2022.
- att socialnämnden säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder.

2 Inledning

Enligt lag (1997:736) om färdtjänst och lag (1997:735) om riksfärdtjänst ansvarar kommunen för att kommuninvånarnas behov av färdtjänst och riksfärdtjänst tillgodoses. Såväl färdtjänst som riksfärdtjänst är en del av kollektivtrafiken och kommunen får, efter särskild överenskommelse, överlåta sina uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten i länet. Sammanlagt 24 av 33 kommuner i Skåne har överlåtit ansvaret att utforma färdtjänsten i kommunen till Region Skåne.

Överenskommelsen är uppdaterad från och med 2019. Flertalet kommuner har i sina remissvar uttryckt missnöje mot den tjänst som de köper av Region Skåne. Detta på grund av de föreslagna kostnadsökningarna och upplevda kvalitetsbrister i tjänsterna.

2.1. Syfte och avgränsning

Syftet med granskningen är att bedöma om det bedrivs en ändamålsenlig färdtjänst i tolv kommuner som överlåtit uppgiften till Region Skåne. Denna rapport omfattar Ystads kommun och granskningen avser socialnämnden.

Det bör noteras att en granskning av Region Skånes roll har genomförts parallellt med syfte att bedöma om Region Skåne bedriver en ändamålsenlig färdtjänst för de kommuner som överlåtit uppgiften till Skånetrafiken. Granskningen redovisas i en separat rapport.

2.2. Revisionsfrågor

Den övergripande revisionsfrågan i granskningen är:

Bedrivs det en ändamålsenlig färdtjänst i Ystads kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?

Den övergripande revisionsfrågan är nedbruten i fyra delfrågor:

1. *Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne.)*
2. *Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?*
3. *Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?*
4. *Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?*

2.3. Revisionskriterier

Främst har följande bedömningskriterier utgjort grunden för revisionens analyser och rekommendationer:

- Kommunallag (2017:725)
- Lag (1997:736) om färdtjänst

- Lag (1997:735) om riksfärdtjänst
- Överenskommelse om fortsatt finansiering av överlåtna uppgifter enligt färdtjänst- och riksfärdtjänstlag 2019 samt tillhörande remissvar i förarbetet
- Reglemente för socialnämnden i Ystads kommun

2.4. Metod

Granskningsarbetet har genomförts med stöd av nedanstående metoder.

2.4.1. Dokumentgranskning

Helseplan har granskat styrande och redovisande dokument. Dokument som inkluderats i dokumentgranskningen är:

- Protokoll och beslut från kollektivtrafiknämnden i Region Skåne
- Protokoll och beslut för socialnämnden och kommunstyrelsen
- Verksamhetsuppföljning
- Avvikelsesrapportering
- Kundnöjdhetsundersökningar
- Rutiner och riktlinjer för Skånetrafikens beställningscentral, trafikledning och handläggning
- Minnesanteckningar från samråd
- Sändlistor för e-postutskick

Inom ramen för dokumentgranskningen har även statistik samlats in som omfattar framför allt resvanor och kundnöjdhet.

2.4.2. Semistrukturerade djupintervjuer

Djupintervjuer har genomförts enligt en i förväg fastställd intervjumall. Sammanlagt har åtta intervjuer genomförts med enhetschef för färdtjänst, trafikutvecklare, controller samt verksamhetsutvecklare inom kvalitet vid Skånetrafiken, trafikdirektör i Region Skåne och ansvarig tjänsteman i kommunens förvaltning. För att få ett politiskt perspektiv har, förutom enkäten som nämns under 2.4.3, kontakt sökts med kommunstyrelsen ordförande. Inget svar har inkommit.

2.4.3. Enkät

En enkät har digitalt skickats ut till ordförande och samtliga vice ordförande i ansvarig styrelse eller nämnd inom respektive kommun samt till kollektivtrafiknämnden i Region Skåne. I Ystads kommun har enkäten skickats ut till ordförande, 1:e vice ordförande och 2:e vice ordförande i socialnämnden. Ingen av dem har besvarat enkäten vilket är unikt inom ramen för granskningen. E-postadresserna har varit korrekta.

2.5. Projektorganisation

Projektledare från revisionskontoret i Region Skåne var Eva Tency Nilsson, certifierad kommunal revisor. Kontaktperson från revisorskollegiet var ordförande Louise Rehn Winsborg och vice ordförande Lars-Erik Lövdén. Från Helseplan var Ulrike Deppert projektledare och Elina Sonnerstam och Nils Rydmarker konsulter. Expert var Bengt Andersson och kvalitetssäkringen gjordes av Niklas Källberg. Sakgranskning av respektive del har möjliggjorts för berörda respondenter. Granskningen genomfördes under perioden september till december 2019.

3 Bakgrund och nuläge

3.1. Bakgrund

Färdtjänst är enligt 1 § lagen (1997:736) om färdtjänst, FtJL, särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder. Syftet med färdtjänst är att säkerställa möjligheten för samtliga personer att färdas kollektivt. Det innebär att en resa med färdtjänst kan ta lika lång tid som en kollektiv resa med exempelvis buss. Vid färdtjänstresor reser passagerare tillsammans precis som i kollektivtrafiken. Färdtjänstresor är så kallad anropsstyrd trafik vilket betyder att de inte utförs enligt en fast tidtabell utan beställs i förväg hos Skånetrafikens beställningscentral.

Riksfärdtjänst är benämningen för transport som sträcker sig över kommungränsen. Skånetrafikens färdtjänstområde omfattar hela Skåne och resenären kan dessutom resa till och från Laholms, Markaryds, Älmhults, Olofströms respektive Sölvesborgs kommuner. Det betyder att Skånetrafiken erbjuder ett större färdtjänstområde än det som utgörs av resenärens kommun. Detta gör att riksfärdtjänst inte blir aktuellt vid resor inom Skåne län eller till de angränsande kommuner som nämns ovan.

Det krävs ett färdtjänstillstånd för att resa med färdtjänst och riksfärdtjänst. Ett färdtjänstillstånd ska ges till den som har "väsentliga svårigheter" att resa med allmänna kommunikationer. En individuell behovsprövning ligger till grund för ett beslut. Samtliga kommuner som har överlåtit färdtjänsten till Region Skåne har även överlåtit tillståndsprövningen och myndighetsutövningen till Skånetrafiken. För att göra en resa med riksfärdtjänst, det vill säga resa utanför Skånetrafikens betjäningsområde, behöver resenären ansöka särskilt om detta.

Den individ som är beviljad färdtjänst får ett särskilt serviceresekort. Kortet gäller för resor med färdtjänst och ger även fria resor med bussar och tåg i den allmänna kollektivtrafiken inom Region Skåne. Det finns en tydlig prislista för de resor som görs med färdtjänst och resan faktureras i efterhand. Rabatterade priser finns för personer under 18 år. Likaså specificerar förordning (1993:1148) om egenavgifter vid resor med riksfärdtjänst individens kostnader för resor utanför kommunen. Eftersom Skånetrafiken erbjuder färdtjänst inom hela sitt betjäningsområde betyder riksfärdtjänst för kunder i Region Skåne resor utanför länet och utanför de angränsande kommunerna som nämns ovan.

Överenskommelsen mellan Region Skåne och de 24 kommunerna uppdaterades 2019. I överenskommelsen anges att kommunens bidrag ska motsvara de faktiska kostnaderna för färdtjänsten i den egna kommunen samt att utvecklingen av färdtjänsten ska vara en gemensam angelägenhet för Region Skåne och kommunerna. Parterna ska utveckla en fördjupad dialog om färdtjänstens långsiktiga utveckling i syfte att skapa goda förutsättningar för en verksamhet av högsta kvalitet. Vidare regleras i överenskommelsen ansvarsområden samt former för dialog och uppföljning respektive ersättning och betalning. *Tabell 1* anger de olika ansvarsområdena som åläggs Region Skåne respektive den enskilda kommunen.

Tabell 1 - Ansvarsområden enligt överenskommelsen.

Ansvarsområden enligt överenskommelsen	
Region Skåne	Kommun
Ta fram och fastställa regelverk, resevillkor och egenavgifter.	Utse en kontaktperson för färdtjänst i kommunen som har det övergripande ansvaret för kommunens kontakt med Region Skåne/Skånetrafiken i färdtjänstfrågor.
Ansökningar om tillstånd för färdtjänst respektive riksfärdtjänst bereds, prövas och beslutas enligt förutsättningarna i färdtjänstlagen respektive riksfärdtjänstlagen och antaget regelverk.	Se till att berörda verksamheter inom kommunen är väl införstådda med och insatta i Region Skånes regelverk, resevillkor och tillämpningsanvisningar för färdtjänst.
Avgifter (egenavgifter) tas ut enligt fastställda grunder.	Informera Region Skåne/Skånetrafiken i frågor av betydelse för färdtjänstverksamheten.
Upphandla, kontraktera och samordna färdtjänst och riksfärdtjänst.	Medverka i de samrådsmöten som Region Skåne kallar till.
Både upphandlad verksamhet och verksamhet i egen regi följs upp regelbundet med fokus på kundkvalitet.	Se till att den nationella vägdatatabasen är uppdaterad med den information som Kommunen ansvarar för och som Region Skåne behöver för att kunna utföra färdtjänst i kommunen.
Redovisa utvalda nyckeltal på kommunnivå halvårsvis.	Delta i Region Skånes tillgänglighetsarbete genom att verka för att skapa framkomlighet för kollektivtrafiken.
Informera Kommunen i frågor av betydelse för överenskommelsen.	Se till att de lokala handikappråden eller motsvarande utser två representanter att delta i Region Skånes kundråd för Serviceresor.
Kalla till och genomföra politiska samrådsmöten, minst två gånger per år.	
Kalla till och genomföra samrådsmöten på tjänstemannanivå, minst två gånger per år.	
Kalla till och genomföra kundrådsmöten minst två gånger per år.	
Informera kommunen om kundrådsmöten samt delge kommunen minnesanteckningar från mötena.	
Informera Kommunens berörda verksamheter om regelverk, resevillkor och tillämpningsanvisningar.	

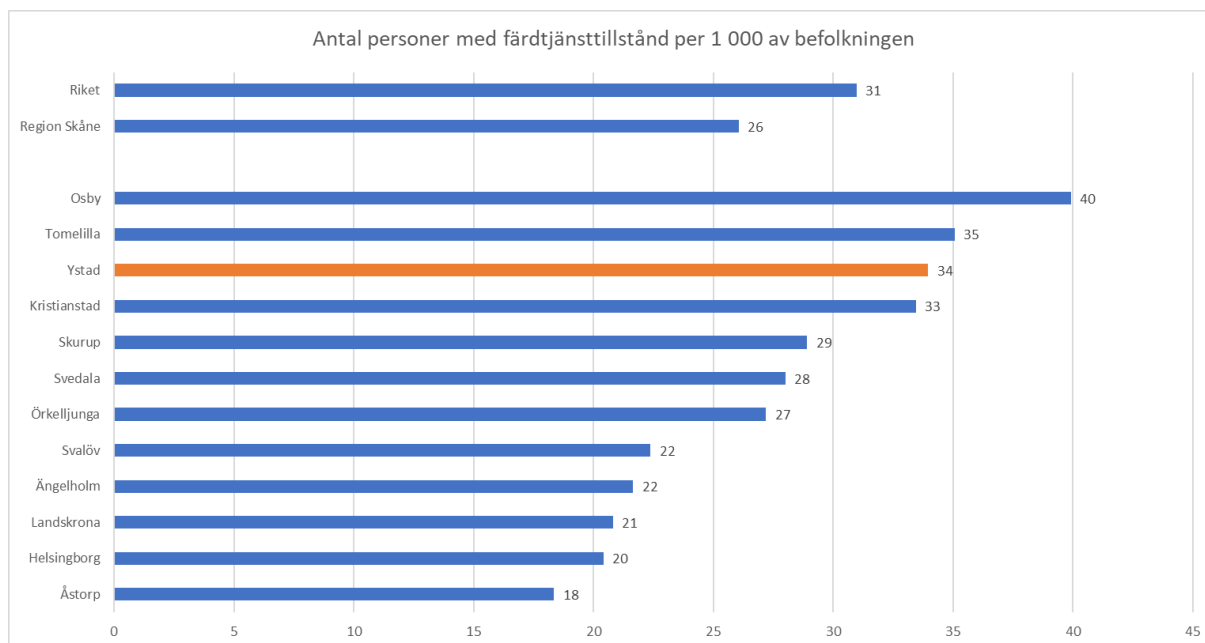
3.2. Nuläge

Ystads kommun (hädanefter Ystad) ligger i sydöstra Skåne och har 30 226 invånare (SCB 2018). Ystad överlät ansvaret för att utföra färdtjänsten i kommunen till Region Skåne år 2010.

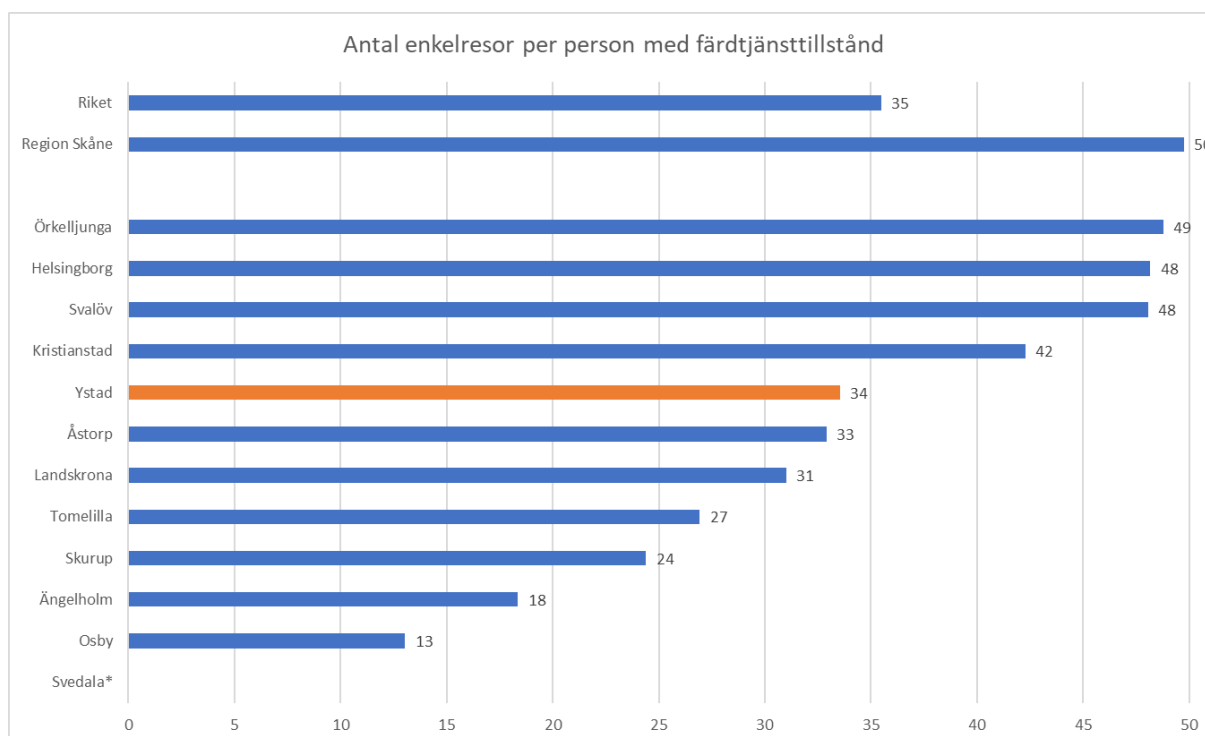
I remissvaret till överenskommelsen ställde sig Ystad bakom det gemensamma yttrandet från sydöstra Skånes kommuner (SÖSK). Remissvaret tydliggör att kommunerna ser en väsentlig ökning av kostnaderna där Ystad beräknas ha en procentuell ökning på 13 procent. Kommunerna menar att denna ökning inte är i rimlig i förhållande till färdtjänsten som tillhandahålls av Region Skåne. Framförallt har kostnadsökningar setts inom områden som för kommunen är svärpåverkade såsom trafikledning och administration. Enligt remissvaret ser kommunerna inga incitament för Skånetrafiken att begränsa dessa kostnader. Inte heller den föreslagna modell där kostnaderna beräknas utifrån budget ger några signaler till Region Skåne att kostnaderna ska begränsas eller sänkas. Det finns en förståelse för att vissa av kostnaderna går att härleda till förbättrad kvalitet genom avtalsenliga löner och krav på certifierade förare men upplevelsen är att kostnaderna ökade redan innan den nya överenskommelsen trädde i kraft. Remissvaret från SÖSK poängterar att det är rimligt att varje kommun bär sina egna kostnader men att det finns mycket små möjligheter för densamma att påverka kostnadsutvecklingen. De kostnader som framförallt kan påverkas är myndighetsutövning, organisation av resor samt effektivitet i upphandlingar. Avslutningsvis står det att SÖSK inte godkänner förslaget till ny överenskommelse. De förändringar som kommunerna föreslår handlar bland annat om att den ekonomiska modellen måste innehålla incitament för Skånetrafiken att effektivisera sin verksamhet och att tydliggöra när statistik ska tillhandahållas. Region Skåne bör också vara ansvarig för de brister som uppstår i verksamheten där eventuella skadeståndsanspråk kan riktas mot myndigheten. Skånetrafiken har kommenterat remissvaret generellt och även genomfört revideringar i överenskommelsen. Bland annat har Skånetrafiken förtydligat vad som avses med stödfunktioner samt hur dessa är kopplade till färdtjänstområdet och därför ska bekostas av kommunerna. I sitt svar noterar Skånetrafiken också att kommunerna har möjlighet att påverka kostnaderna genom att till exempel styra över färdtjänstresenärer till kollektivtrafiken om kollektivtrafikutbudet är tillräckligt stort.

Nettokostnaderna för färdtjänst och riksfärdtjänst i Ystad uppgick till 7 508 000 kronor under 2018. Statistiken kommer från myndigheten Trafikanalys. Ystad erbjuder gratis kollektivtrafikresor för personer som är 75 år eller äldre.

Nedan redovisas statistik avseende färdtjänst i Ystad i relation till de elva övriga granskade kommunerna samt Region Skåne och Riket. Samtliga data kommer från Trafikanalys och redovisas för 2018. Undantaget är data för Svedala i *figur 1* som kommer från Svedala kommun. I Ystad finns 1 020 personer med färdtjänsttillstånd och 34 204 enkelresor med färdtjänst gjordes under 2018. Det betyder att Ystad har 34 personer med färdtjänsttillstånd per 1 000 av befolkningen, se *figur 1*. Detta är bland de högsta värdena av alla kommuner och även högre än genomsnittet i Region Skåne (26) och i Riket (31). I Ystad gjordes 34 enkelresor per person med färdtjänsttillstånd, se *figur 2*. Detta är i linje med vad genomsnittet för Riket (35) ligger på och i mitten av alla jämförda kommuner.



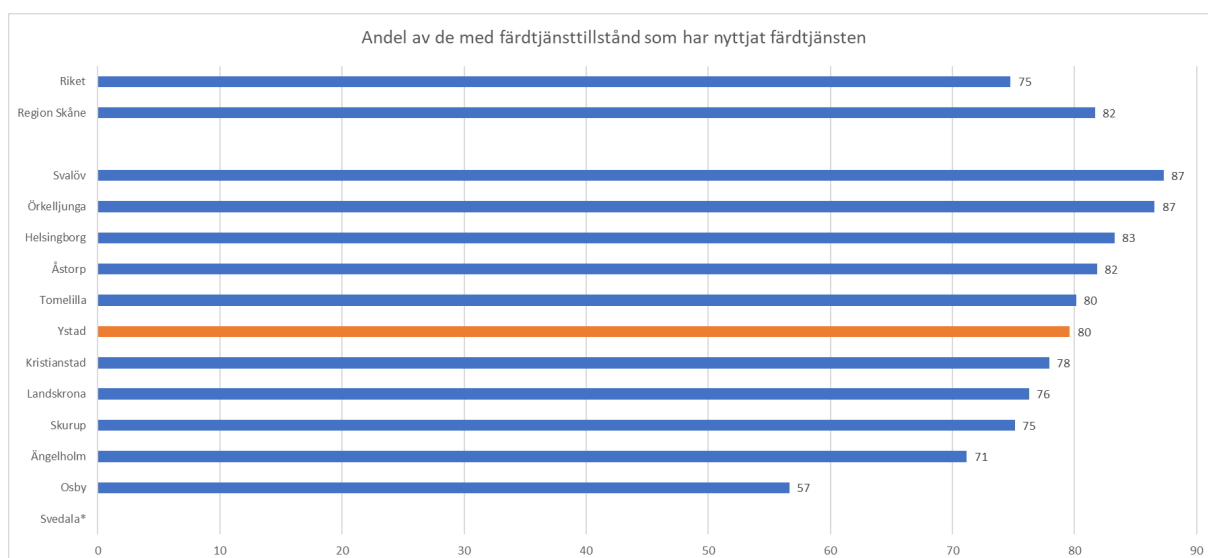
Figur 1 - Antal personer med färdtjänstillstånd per 1 000 av befolkningen. Källa: Trafikanalys.



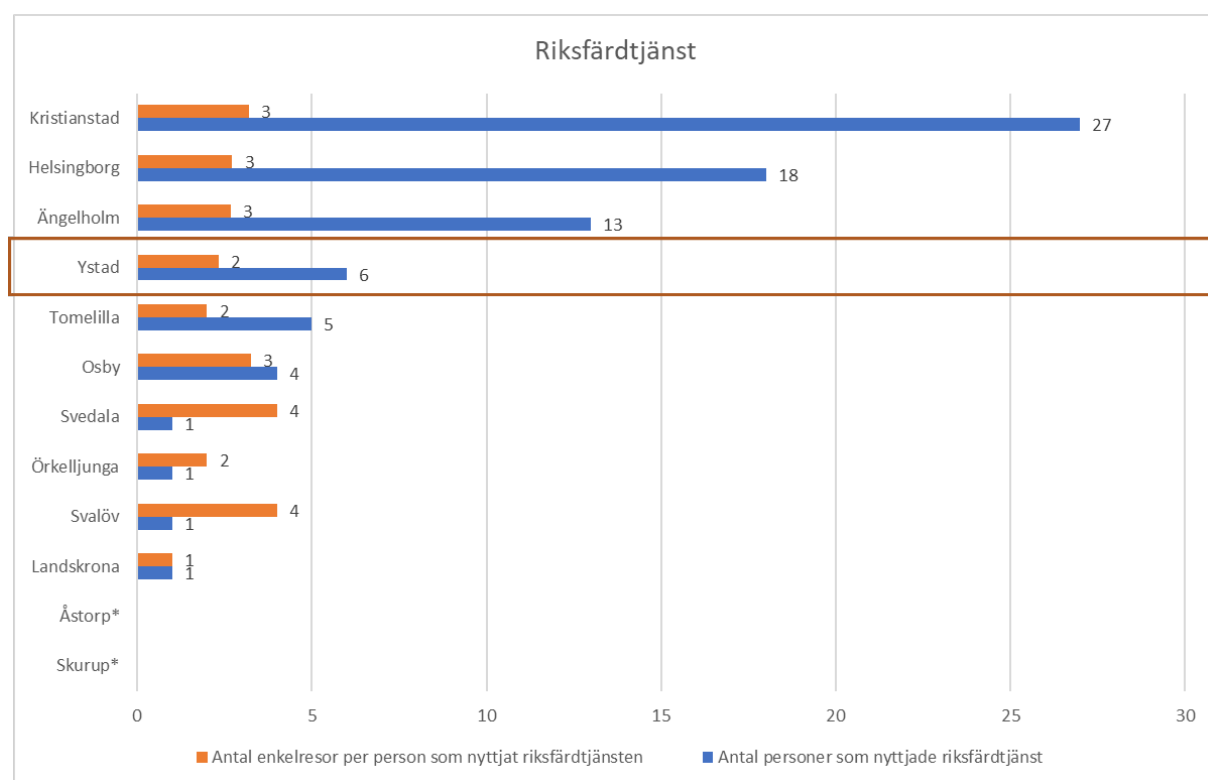
Figur 2 - Antal enkelresor per person med färdtjänstillstånd. Källa: Trafikanalys.

*Svedala har inte kunnat redovisa data.

I Ystad har 80 procent av de personer som innehar färdtjänstillstånd nyttjat färdtjänsten, se figur 3. Riksfärdtjänst nyttjades av 6 personer som gjorde 2 enkelresor var i genomsnitt, se figur 4.



Figur 3 - Andel av de med färdtjänstillstånd som har nyttjat färdtjänsten. Källa: Trafikanalys.
*Svedala har inte kunnat redovisa data.



Figur 4 – Nyttjande av riksfärdtjänst. Källa: Trafikanalys.
*Åstorp och Skurup saknar statistiskt underlag.

4 Iakttagelser, bedömning och rekommendationer

4.1. Kommunens fullgörande av ansvar enligt överenskommelsen

Detta avsnitt besvarar fråga 1: *"Har kommunen fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen? (Bland annat ansvaret för information och kommunikation inom den egna organisationen samt ansvaret för dialog med Region Skåne)"*.

4.1.1. Iakttagelser

Kontaktpersonen för Ystad anger att hen deltar i samråden för tjänstemän och upplever att dessa är en bra informationskälla. En genomgång av mötesprotokollen för tjänstemannaråden visar att ingen tjänsteman från Ystad har deltagit de tre senaste råden och kontaktpersonen menar att de tider som mötena har varit på tyvärr inte har passat. Presentationerna på råden handlar om hur Skånetrafiken tänker framåt och vilka förändringar som ska göras. Kontaktpersonen anger att agenda och eventuella förslag skickas ut i förväg samt att det kommer bra minnesanteckningar efter mötena. Vad avser den interna kommunikationen upplever kontaktpersonen att socialnämnden inte efterfrågar information om färdtjänst vilket till del kan bero på att ledamöterna deltar i politikerrådet. Kontaktpersonen vidarebefordrar information till bland annat pensionärsrådet och tillgänglighetsrådet. Här presenteras också statistik med grund i uppföljningen för att diskutera kvaliteten i färdtjänsten.

I intervjuer med representanter för Skånetrafiken framkommer att Skånetrafiken generellt upplever att den interna kommunikationen inom respektive kommun till stor del inte fungerar. Respondenterna menar att frågor som påverkar färdtjänsten såsom placering av boenden inte i tillräckligt stor grad knyts till färdtjänstområdet.

Respondenter hos Skånetrafiken påpekar att kommunerna i stort fullgör sitt ansvar men att det framför allt är svårt att uppnå dialogforum med kommunerna. I de samråd som Skånetrafiken enligt överenskommelsen kallar till deltar i genomsnitt hälften av alla kommuner som har överlämnat ansvaret för färdtjänst till Region Skåne. Deltagandet är högre i kundrådet än i tjänstemannarådet och politikerrådet. Detta medför att kommunikationen mellan Region Skåne och kommun till stor del sker skriftligen eftersom mötesanteckningar och underlag skickas ut per e-post. Vad avser Ystad har deltagandet varit obefintligt i politikerrådet. Det betyder att ingen av politiker har deltagit i mötena trots att två namngivna politiker kallas av Skånetrafiken till varje mötestillfälle. Även deltagandet i kundrådet är lågt. Det betyder att de två utsedda representanterna har varit frånvarande på minst ett möte det senaste året. Kontaktpersonen anger att det är tillgänglighetsrådet som utser de två representanterna till Skånetrafikens kundråd. Oftast är det bara en som har haft möjlighet att delta. Kontaktpersonen brukar träffa den representanten vid socialnämndens möten med tillgänglighetsrådet.

4.1.2. Bedömning och rekommendationer

Vi konstaterar att det finns viss kännedom om överenskommelsen och kommunens ansvarsområden i Ystads kommun. **Vår bedömning** är att Ystads kommun till viss del har fullgjort sitt ansvar enligt

överenskommelsen. Det finns tydliga brister i deltagandet i de samråd som Skånetrafiken kallar till särskilt för socialnämndens ledamöter. Det finns därför orsak att anta att kunskapen är låg i den styrande nämnden och att det finns en risk att Ystads kommun inte har kontroll över utgifterna och inte aktivt arbetar med att påverka Skånetrafiken och den egna verksamheten för att sänka dessa.

Helseplan rekommenderar

- att socialnämnden ser till att representanter från nämnden deltar i Skånetrafikens politikerråd.
- att socialnämnden säkerställer en hög kunskapsnivå hos ledamöterna om färdtjänstrelaterade frågor för att kunna säkra en god styrning och god hushållning av resurser inom detta område.

4.2. Ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen i praktiken

Detta avsnitt besvarar fråga 2: ”Är ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunen tydlig och fungerande i praktiken?”.

4.2.1. Iakttagelser

Region Skåne anser att överenskommelsen tydliggör vilken part som bär vilket ansvar. Respondenter inom Skånetrafiken anser att det generellt finns skillnader i hur väl överenskommelsens olika punkter uppfylls av kommunerna men att förväntningar och ansvar är klarlagda. Kontaktpersonen för Ystad uppger också att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och kommunerna är tydlig. Upplevelsen är att Region Skåne utför färdtjänsten mer effektivt än vad kommunen hade gjort i egen regi. Bland annat handlar detta om att Skånetrafiken kan uppnå kostnadsfördelar i handläggningen av färdtjänsttillstånd och även säkerställa att det sker en likvärdig bedömning. Rättssäkerheten blir härigenom större samtidigt som processen också blir mindre sårbar eftersom det finns fler personer som arbetar med myndighetsutövningen. Kontaktpersonen upplever att det också finns en trygghet i hur Skånetrafiken kontinuerligt arbetar med att förbättra kvaliteten i färdtjänsten. Inte minst när beställningscentralen återtog i egen regi.

Respondenter hos Skånetrafiken upplever att kommunerna generellt inte arbetar tillräckligt för att verka för en kostnadseffektiv färdtjänst. Det handlar exempelvis om att se över var verksamhet för vissa målgrupper som använder färdtjänsten utförs i kommunen för att med grund i detta skapa förutsättningar för samåkning. Kontaktpersonen uppger att kommunens dagliga verksamheter inom funktionsnedsättning och äldreomsorg är alla placerade inom Ystad tätort som är en nätt stad på liten yta. Detta samt att det är ont om tomter i centrala Ystad gör att det är svårt att se att placeringen av målgruppernas verksamheter eller boenden skulle kunna bli bättre, menar kontaktpersonen. Även den seniorverksamhet som är placerad i kommunens östra hörn har en målgrupp som bor i nära anslutning till verksamheten vilket gör att placeringen känns rimligt.

Vidare uppger kontaktpersonen att dagverksamheterna inom funktionsnedsättning och inom äldreomsorgen i Ystad är behjälpliga med att beställa färdtjänst till kunder och verksamheterna håller sig informerade om regelverken. Större förändringar som kontaktpersonen får till information om för

hen vidare ut i organisationen. Det ansvar som handlar om att Ystad är ålagd att uppdatera den nationella vägdatabasen utförs av kart- och mätenheten inom samhällsbyggnadsförvaltningen. Kommunens tekniska förvaltning är den som tillsammans med Skånetrafiken arbetar med att öka tillgängligheten och framkomligheten i kollektivtrafiken. Kontaktpersoner för färdtjänst anger att Ystad under 2019 tillgänglighetsanpassade fyra hållplatser och att liknande arbete genomförs varje år.

Granskningen iakttar att kontaktpersonen uppger att socialnämnden inte efterfrågar denna information. En genomgång av protokollen för 2019 visar ingen dokumentation av några föredragningar kring färdtjänst med undantag för ett äskade av tilläggsanslag, se avsnitt 4.4.1.

4.2.2. Bedömning och rekommendationer

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Ystads kommun är tydlig men enbart till viss del fungerar i praktiken. Den fungerar i praktiken på så sätt att det finns en utsedd kontaktperson och att den kommunala förvaltningen arbetar med de olika frågorna som ingår i överenskommelsen. Det är en brist att det saknas ett tydligt politiskt sammanhang för färdtjänstfrågorna. **Vi bedömer** också att kommunen i större utsträckning behöver ta ett strategiskt ansvar för att aktivt kunna arbeta med färdtjänstfrågorna samt för att kunna påverka sina kostnader.

Helseplan rekommenderar

- att socialnämnden ser till att representanter från nämnden deltar i Skånetrafikens politikerråd.
- att socialnämnden säkerställer en hög kunskapsnivå hos ledamöterna om färdtjänstrelaterade frågor för att kunna säkra en god styrning och god hushållning av resurser inom detta område.

4.3. Kundnöjdhet

Detta avsnitt besvarar fråga 3: *"Upplever kunderna i kommunen att färdtjänsten fungerar tillfredsställande?"*.

4.3.1. Iakttagelser

I samband med att Ystad överlämnade ansvaret för färdtjänsten till Region Skåne överlämnades också hanteringen av kundnöjdhet och klagomål. Kommunens hemsida är den huvudsakliga kanalen för information om färdtjänst och där hänvisas till Skånetrafiken.

Den enskilda kommunen samlar inte in uppgifter om kundnöjdhet utan undersökningen genomförs av Svensk kollektivtrafik i samarbete med Ipsos på uppdrag av Skånetrafiken. Undersökningen pågår löpande under året och intervjuer per telefon sker dagligen. De som intervjuas är ett urval av de resenärer som genomfört en färdtjänstresa dagen innan intervju. Kunderna får besvara frågor om beställning och bemötande samt intryck av resan. Enligt överenskommelsen ska statistik presenteras på kommunnivå från och med 2022. Anledningen till att så inte görs än är att Skånetrafiken inte har kunnat säkerställa att det tillfrågade underlaget per kommun är tillräckligt stort för att det ska bli

statistiskt korrekt. Det betyder att i en kommun med ett lägre antal färdtjänststillstånd och -resor kan enstaka svar ge ett stort utslag.

Inom ramen för denna granskning har Skånetrafiken gett tillåtelse till att viss statistik presenteras. Den omfattar perioden januari – oktober 2019 (bortsett från indikatorn *Väntetid i telefon* som omfattar juli – oktober 2019). Som jämförelse används underlaget för Skånetrafikens hela färdtjänstområde. Kvalitetsmätningen som granskningen har tagit del av visar nöjdhet utifrån sex indikatorer: *Bemötande*, *Väntetid i telefon*, *Förarens bemötande*, *Trygghet*, *Punktlighet* samt *Nöjdkundindex (NKI)*. I nedan tabell åskådliggörs resultaten för Ystad.

Det ska noteras att dataunderlaget för Ystad till viss del är statistiskt signifikanta. De som är statistiskt signifikanta är indikatorerna *NKI*, *Förarens bemötande*, *Trygghet* och *Punktlighet*. Antal svaranden uppgår till mellan 71 och 85 personer per fråga. Data för indikatorerna *Bemötande* och *Väntetid i telefon* är inte statistiskt signifikanta. Antal svaranden är här 44 respektive 11 personer.

Tabell 2 - Kundnöjdhet i Ystads kommun. Observera att siffrorna för Ystad enbart till viss del är statistiskt signifikanta. Siffrorna för Skånetrafiken är däremot statistiskt signifikanta. Källa: Skånetrafiken.

Nyckeltal	Ystads kommun	Genomsnitt Skånetrafiken	Målnivå
Nöjdkundindex (NKI)	90 %	87 %	86 %
Bemötande	88 %	90 %	90 %
Väntetid i telefon	82 %	89 %	80 %
Förarens bemötande	90 %	90 %	90 %
Trygghet	66 %	75 %	76 %
Punktlighet	84 %	84 %	92 %

Den övergripande kundnöjdheten i Ystad är god. Indikatorerna *NKI*, *Väntetid i telefon* samt *Förarens bemötande* ligger i linje med eller över målnivån. Indikatorn *Bemötande* ligger strax under målnivån medan indikatorerna *Trygghet* och *Punktlighet* uppvisar stor avvikelse från målnivån.

Kontaktpersonen för Ystad anger att hen är nöjd med de resultat som Skånetrafiken visar. Det finns en pågående dialog med Skånetrafiken kring indikatorn *Trygghet* där kommunen har identifierat att den påverkas av osäkerheten kring om bilen kommer eller inte. Skånetrafiken ska förbättra utfallet för denna indikator bland annat genom att utveckla digitala lösningar som verifierar beställningens tidpunkt. Det betyder att kunden själv kan följa upp vilken dag och tid som beställningen avser vilket inte är möjligt om beställningen görs via telefon.

4.3.2. Bedömning och rekommendation

Skånetrafiken har tillhandahållit statistisk över kundnöjdheten. Underlaget är delvis icke-signifikant och det medför att vi inte med säkerhet kan uttala oss om den generella kundnöjdheten. **Vi bedömer** baserat på det delvis icke-signifikanta statistiska underlaget att kunderna i Ystad till stor del är nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande.

Helseplan rekommenderar

- att socialnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.

4.4. Uppföljning och förbättringsåtgärder

Detta avsnitt besvarar fråga 4: *”Ger uppföljningen en tydlig bild av kommunens kostnader och av hur färdtjänsten fungerar i kommunen? Resulterar uppföljningen i förbättringsåtgärder vid behov?”*.

4.4.1. Iakttagelser

Den ekonomiska modellen är en självkostnadsmodell vilket innebär att kommunerna som har överlåtit sin färdtjänst till Region Skåne ska betala vad den faktiska tjänsten kostar. Kommunen betalar ett bidrag årligen och debiteringen utgår från Region Skånes budgeterade kostnad för verksamheten. Underlaget stäms av två gånger per år. Kostnaderna är fördelade på myndighetsutövning, beställningscentral och trafik kostnader samt ett procentuellt påslag för övergripande kostnader för färdtjänstverksamheten.

För att modellen ska bli rättvis kommunerna emellan används en fördelningsnyckel för de flesta av ovanstående kostnadsposter. Till exempel så baseras den enskilda kommunens kostnader för myndighetsutövningen på Region Skånes totala kostnader som divideras med det totala antalet beviljade färdtjänsttillstånd. Med myndighetsutövningen avses handläggningen av färdtjänsttillstånd. Detta ger en kostnad per beviljat färdtjänsttillstånd som multipliceras med antalet beviljade färdtjänsttillstånd i respektive kommun. Den andra fördelningsnyckeln som används är antalet utförda färdtjänstresor. Genom dessa fördelningsnycklar skapar den ekonomiska modellen en rättvis ram för varje kommun. Det ger även incitament för den enskilda kommunen att arbeta med sina egna färdtjänstresor för att minska de egna kostnaderna.

I intervjuer med tjänstemän inom kommun och Region Skåne samt i enkäten som riktade sig till presidiet i aktuella styrelser och nämnder framkommer att kommunernas kostnader har ökat genom den nya ekonomiska modellen. Samtidigt upplever både tjänstemän och ledamöter inom kommunerna att modellen är rättvis. När den nya överenskommelsen trädde i kraft hade kommunen redan avslutat sin budgetprocess och socialnämnden tog därför initiativ i februari 2019 till att begära ett tilläggsanslag för ökade kostnader inom färdtjänst. Prognosen för kostnaderna var drygt 1 000 000 kronor högre än vad som var avsatt i budget. Kommunfullmäktiga avlog i april 2019 begäran och anser att dessa medel ska tas från befintlig ram. Orsaken anges vara att det inte finns utrymme för tilläggsanslag i kommunens budget.

Genomgången av den uppföljning som skickas till kommunerna visar att Skånetrafiken i huvudsak levererar alla nyckeltal enligt överenskommelsen. Den uppföljning som saknas är framför allt andel (i procent) av befolkningen med färdtjänsttillstånd fördelat på kön och ålder samt andel (i procent) av de färdtjänstberättigade som har nyttjat färdtjänsten fördelat på kön och ålder. Indirekt har respektive kommun haft möjlighet att beräkna dessa nyckeltal eftersom Skånetrafiken har skickat ut detaljerad information om antal. Respondenter från Skånetrafiken anger att det är ett misstag från deras sida att

statistiken inte har varit komplett. Uppföljningen har inte heller inkluderat information om antal kundärenden per kategori. Istället har antal kundärenden presenterats samlat. Detta beror enligt Skånetrafikens respondenter på tekniska skäl. Dessa har nu lösts och nästa uppföljning kommer att inkludera en fördelning per kategorinivå. I samband med genomgången av uppföljningen uppmärksammades också det faktum att Skånetrafiken inte hade skickat ut uppföljningen för första halvåret 2019.

Kontaktpersonen för Ystad uppger att uppföljningen i nuläget inte aktivt används för att initiera förbättringar. Som tidigare nämnt under 4.3.1. har kommunen identifierat att *Trygghet* är ett område som behöver förbättras och se över hur kommunen själv kan bidra med att öka kundnöjdheten.

4.4.2. Bedömning och rekommendation

Vår bedömning är att den ekonomiska modell som finns i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska ansvara för. Kommunen kan med hjälp av modellen bedöma vilka delar den har möjlighet att påverka för att på sikt öka sin egen kostnadseffektivitet. Vi konstaterar att underlag för uppföljning tillhandahålls av Skånetrafiken i enlighet med överenskommelsen och bedömer att Ystad inte använder uppföljningen för att genomföra förbättringsåtgärder vid behov.

Helseplan rekommenderar

- att socialnämnden säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder.