

Granskning av färdtjänst

Tomelilla kommun

Granskning av färdtjänst i  
Region Skåne och i tolv  
deltagande kommuner

Januari 2020

Ulrike Deppert

Nils Rydmarker

Elina Sonnerstam



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b>BAKGRUND OCH NULÄGE</b> .....	<b>7</b>
3.1.	BAKGRUND .....	7
3.2.	NULÄGE .....	9
<b>4</b>	<b>IAKTTAGELSER, BEDÖMNING OCH REKOMMENDATIONER</b> .....	<b>12</b>
4.1.	KOMMUNENS FULLGÖRANDE AV ANSVAR ENLIGT ÖVERENSKOMMELSEN .....	12
4.1.1.	IAKTTAGELSER .....	12
4.1.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION .....	13
4.2.	ANSVARSFÖRDELNINGEN MELLAN REGION SKÅNE OCH KOMMUNEN I PRAKTIKEN .....	13
4.2.1.	IAKTTAGELSER .....	13
4.2.2.	BEDÖMNING OCH REKOMMENDATION .....	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 Tomelilla kommun och granskningen avser vård- och omsorgsnämnden.

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 Tomelilla kommun som överlåtit uppgiften till Region Skåne?***

Vår bedömning är att färdtjänsten till stor del bedrivs ändamålsenligt i Tomelilla kommun.

### 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)***

Vår bedömning är att Tomelilla kommun till stor del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Både kommunstyrelse och vård- och omsorgsnämnden som bär kostnadsansvaret har delgetts protokoll och minnesanteckningar och kan på så sätt följa arbetet. Det finns en tydlig brist i deltagandet i kundråden som inte kan uppvägas av att ledamöterna och tjänstemän regelbundet deltar i sina respektive råd.

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

Vår bedömning är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Tomelilla kommun är tydlig men enbart till viss del fungerar i praktiken. Förväntningarna på Region Skåne och på kommunen är höga från den andre parten. Båda parter upplevs vilja utveckla färdtjänsten men inte vara överens om vem vilka förutsättningar som finns. 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?***

Det är inte möjligt att till fullo bedöma ifall kunderna är tillfredsställda med färdtjänsten då underlaget är icke-signifikant. Några slutliga bedömningar kan därför inte göras. Däremot bedömer vi att icke-signifikant statistik kan ses som en indikation på hur nöjdheten ser ut i kommunen varför vi ser ett

värde i att presentera och tolka denna. Vi bedömer baserat på det icke-signifikanta statistiska underlaget att kunderna i Tomelilla kommun 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 betala. 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.

Vi rekommenderar:

- att vård- och omsorgsnämnden säkerställer att utsedda representanter deltar i Skånetrafikens kundråd.
- att vård- och omsorgsnämnden internt och i dialog med Skånetrafiken tydliggör hur överenskommelsens ansvarsfördelning ska tolkas samt hur Tomelilla kommun kan bidra till att verka för en kostnadseffektiv färdtjänst.
- att vård- och omsorgsnämnden skapar en struktur för hur kommunen kan arbeta med uppföljningen av kundnöjdheten när underlaget tillhandahålls.
- att vård- och omsorgsnämnden säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder för att sänka sina kostnader.

## 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 Tomelilla kommun och granskningen avser vård- och omsorgsnämnden.

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 Tomelilla 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 vård och omsorgsnämnden

## 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 från vård- och omsorgsnämnden i Tomelilla kommun
- Verksamhetsuppföljning
- Avvikelsesrapportering
- Kundnöjdhetsundersökningar
- Rutiner och riktlinjer för Skånetrafikens beställningscentral, trafikledning och handläggning
- Motion och tillhörande underlag om att återta färdtjänsten i egen regi
- 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.

### 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 Tomelilla kommun har enkäten skickats ut till ordförande, 1:e vice ordförande och 2:e vice ordförande i vård- och omsorgsnämnden. Två ledamöter har besvarat enkäten.

## 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

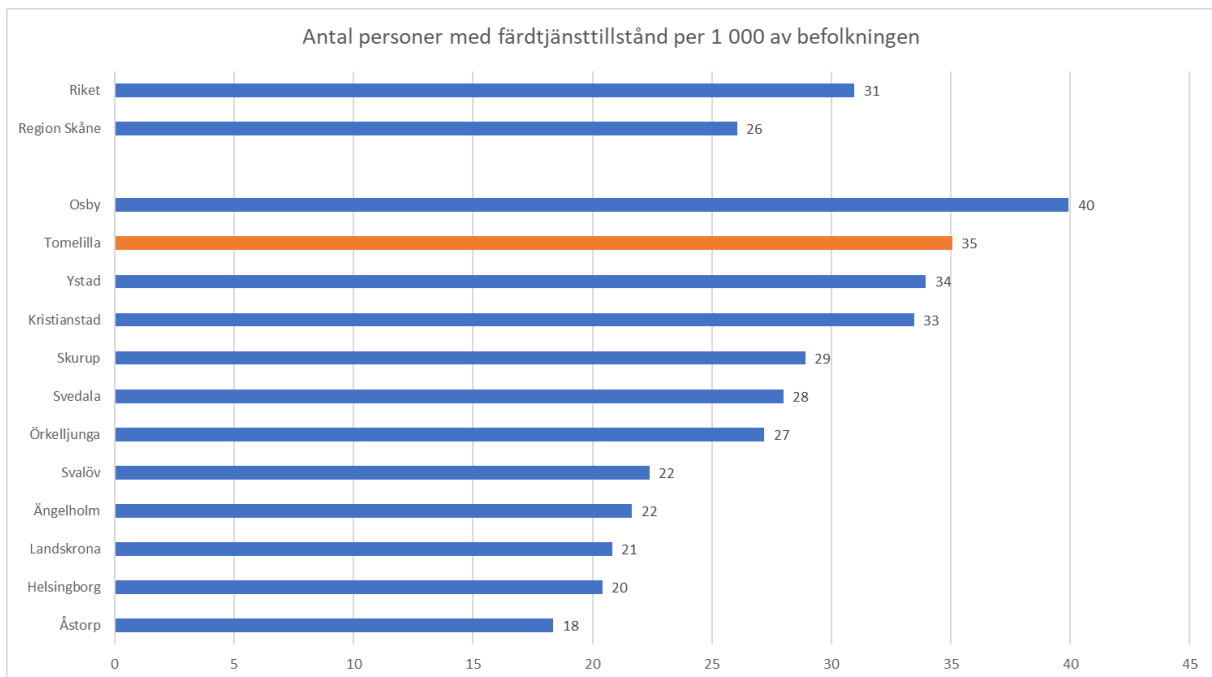
Tomelilla kommun (hädanefter Tomelilla) ligger i sydöstra Skåne och har 13 557 invånare (SCB 2018). Tomelilla överlät ansvaret att utföra färdtjänsten i kommunen till Region Skåne år 2010. År 2013 lades en motion fram som syftade till att kommunstyrelsen skulle tillsätta en utredning för att se över om färdtjänsten kunde återtas i egen regi. Motionen stödde sig på ett antal nyhetsartiklar som beskrev enskilda individers dåliga erfarenhet av färdtjänsten. En direkt fördel med att återta färdtjänsten i egen regi skulle enligt motionen vara ökad service. Det föreslagna anlitandet av lokala leverantörer skulle även leda till fler lokala arbetstillfällen samt kunskap om Österlen hos färdtjänstleverantörerna. Motionen avslogs av kommunfullmäktige med motiveringen att det var ett för stort åtagande vad gällde kompetens och resurser samt att kommunledningen uppdrogs att föra fram synpunkter på färdtjänstens utförande till Region Skåne och Skånetrafiken.

I remissvaret till överenskommelsen ställde sig Tomelilla 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 åtta 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 svårpåverkade 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.

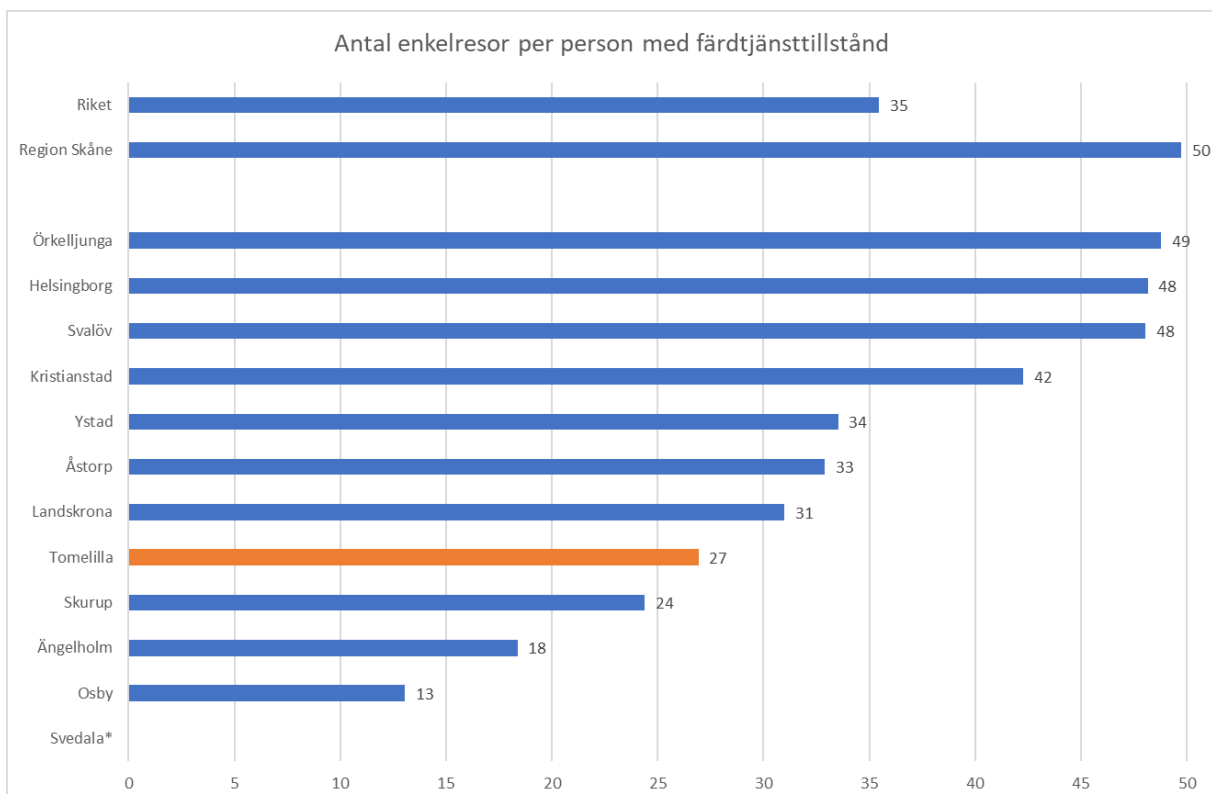
Nettokostnaderna för färdtjänst och riksfärdtjänst i Tomelilla uppgick till 3 420 000 kronor under 2018. Statistiken kommer från myndigheten Trafikanalys. Tomelilla erbjuder inte gratis kollektivtrafikresor för personer över 70 år eller 75 år vilket sker i sju av de tolv granskade kommunerna.

Nedan redovisas statistik avseende färdtjänst i Tomelilla 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 Tomelilla finns 473 personer med färdtjänsttillstånd och 12 736 enkelresor med färdtjänst gjordes under 2018. Tomelilla

har näst högst antal personer med färdtjänstillstånd (35) per 1 000 av befolkningen, se *figur 1*. Detta är högre än genomsnittet för såväl Region Skåne som för Riket. Kommunen ligger lågt vad gäller antal enkelresor per person med färdtjänstillstånd (27), se *figur 2*.



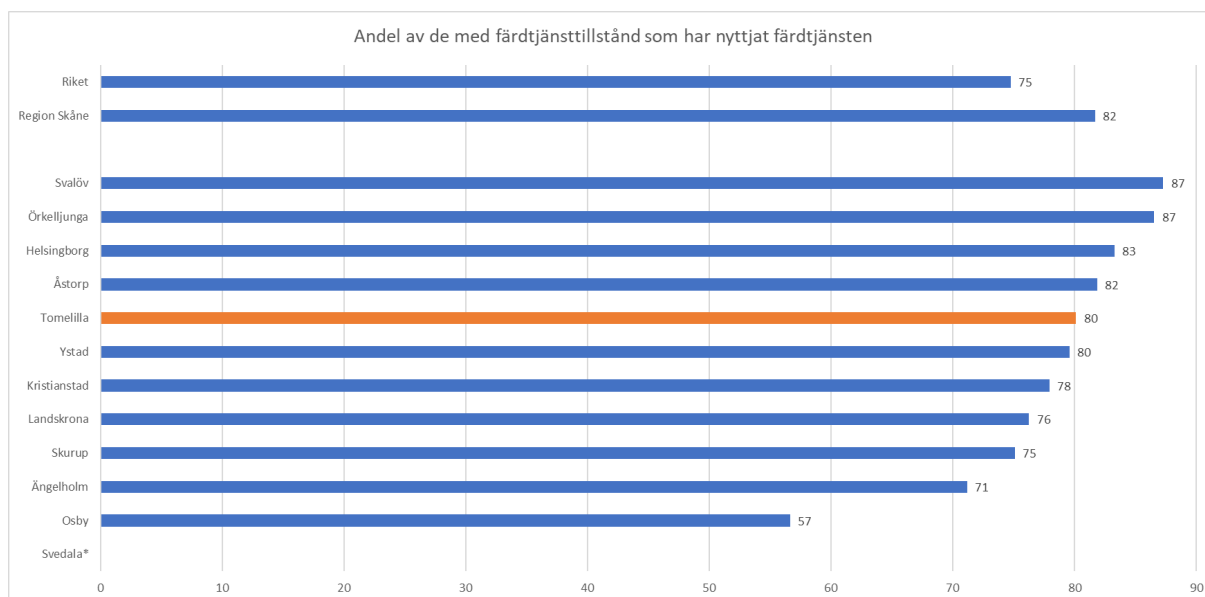
Figur 1 - Antal personer med färdtjänstillstånd per 1 000 av befolkningen. Källa: Trafikanalys och Svedala kommun.



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

\*Svedala har inte kunnat redovisa data.

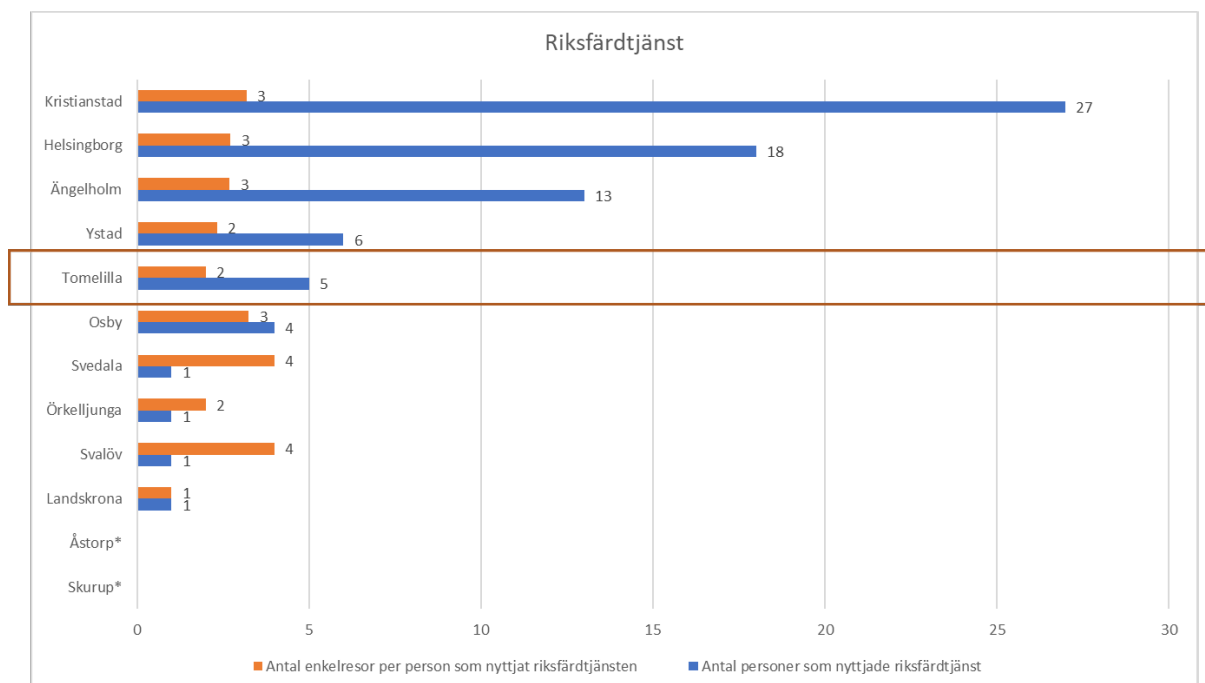
I Tomelilla har 80 procent av de personer som innehar färdtjänstillstånd nyttjat färdtjänsten, se figur 3.



Figur 3 - Andel av de med färdtjänstillstånd som har nyttjat färdtjänsten. Källa: Trafikanalys.

\*Svedala har inte kunnat redovisa data.

Totalt fem personer nyttjade riksfärdtjänsten under 2018 och två enkelresor gjordes per person som nyttjat riksfärdtjänsten, se figur 4.



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

I Tomelilla kommun har ansvaret för färdtjänstfrågorna tidigare legat under samhällsbyggnadsnämnden. Eftersom det är vård- och omsorgsförvaltningen som bär kostnadsansvaret för tjänsten har ansvaret flyttats till vård- och omsorgsnämnden. I arbetet har en ny tjänsteman utsetts som kontaktperson för färdtjänstfrågorna och hen uppger att kommunen har försäkra sig om en samverkan för att hålla en fortsatt hög kompetens kring kommunens ansvar i dessa frågor. Kontaktpersonen uppger att hen deltar i tjänstemannaråden som anordnas av Region Skåne. Dokumentstudierna visar på en låg grad av deltagande i råden. Det betyder att tjänstemannen enbart har deltagit vid ett av de tre senaste mötena. De intervjuade tjänstemännen i Tomelilla uppger att minnesanteckningarna skickas vidare till berörda inom förvaltningen vilket medför att fler får ta del av informationen. När ny information finns som till exempel avser förändringar i regelverket sprids den också till exempelvis biståndshandläggare, enhetschefer och andra berörda nyckelpersoner som personal på dagverksamheter. Tjänstemännen menar också att det bör vara aktuellt att se över om råden inte bara kan bli mer relevanta innehållsmässigt utan också om det finns möjligheter att till exempel delta på distans och att mötet sker digitalt. Dels för att underlätta för fler att medverka, dels för att tjänstemannens arbetstid då kan nyttjas mer effektivt. Det skulle också underlätta för representanter i politikerrådet och kundrådet, menar kontaktpersonen.

I samband med att överenskommelsen togs fram var också tjänstemannen med på nämndssammanträden för att besvara frågor och stötta i skrivandet av remissvar. I enkäten som riktade sig till nämndsledamöterna framkommer att dessa till viss del upplever att de får löpande information. Det underlag som framförallt tillhandahålls till nämnden är ekonomiska rapporter respektive muntliga dragningar med analys kopplat till utfall. Ledamöterna upplever till viss del att de får tillräcklig uppföljning av färdtjänstens utförande men upplever enbart till liten del att de har insyn i hur överenskommelsen är sammansatt.

I intervjuer med representanter för Skånetrafiken framkommer att Skånetrafiken 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. Vidare uppger respondenter hos Skånetrafiken 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 generellt högre i kundrådet än i tjänstemannarådet och politikerrådet. Detta medför att kommunikationen mellan region och kommun till stor del sker skriftligen eftersom mötesanteckningar och underlag skickas ut per e-post. Tomelilla har ett högt deltagande i politikerråden vilket bekräftas av enkätsvaren där båda

ledamöterna anger att de har blivit kallade till och deltagit rådsmöten under 2019 samt tagit del av minnesanteckningarna. Dokumentstudier visar däremot att ingen från Tomelilla har deltagit i ett kundråd. Enligt överenskommelsen är det kommunens ansvar att tillse att representanter till kundråden utses och kontaktpersonen meddelar att så har skett.

#### 4.1.2. Bedömning och rekommendation

**Vår bedömning** är att Tomelilla kommun till stor del har fullgjort sitt ansvar enligt överenskommelsen. Både kommunstyrelse och vård- och omsorgsnämnden som bär kostnadsansvaret har delgetts protokoll och minnesanteckningar och kan på så sätt följa arbetet. Det finns en tydlig brist i deltagandet i kundråden som inte kan uppvägas av att ledamöterna och tjänstemän regelbundet deltar i sina respektive råd.

#### Helseplan rekommenderar

- att vård- och omsorgsnämnden säkerställer att utsedda representanter deltar i Skånetrafikens kundråd.

## 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

Tjänstemän i Tomelilla uppger att kommunens uppdrag och roll nu är tydligare än den var innan den nya överenskommelsen. Det som tjänstemännen i kommunen anser är otydligt är ansvaret för det strategiska arbetet. Det finns ingen handlingsplan för hur kommunen ska agera om till exempel antalet färdtjänsttillstånd och därmed kostnaderna ökar markant. Här finns det också svårigheten kring att verksamheterna ska informera kunderna men att dessa samtidigt inte ska marknadsföra Skånetrafikens tjänster. Det är en aktivitet som kan förändra användandet av färdtjänst och därigenom påverka kommunens kostnader.

I intervjuer med Region Skåne framkommer att Skånetrafiken generellt upplever att kommunerna 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 i Tomelilla uppger att kommunens verksamheter redan är samlade, särskilt när dagverksamheten för demenssjuka för några år sedan flyttade till in i tätorten också. Tjänstemännen i Tomelilla menar att den statistik som tillhandahålls ger den information som efterfrågas enligt överenskommelsen men att förväntningarna trots detta är högre ställda. Det behövs ett förtydligande från Skånetrafiken på hur de tänker sig vad och vilket sätt kommunen kan påverka strategiskt i dessa frågor, menar kontaktpersonen. Syftet med att överlåta ansvaret till Region Skåne är att det ska tillhandahållas en god service åt kommunens medborgare

samtidigt som kostnaderna hålls på en rimlig nivå. Färdtjänstbudgeten för 2019 har ökat med 1 miljon kronor jämfört med 2017 års budget, vilket motsvarar en utökad budget med 44 procent. Helårsprognosen för 2019 påvisar ett underskott motsvarande 100 000 kronor jämfört mot 2019 års budget. Granskningen iakttar att ansvarsfördelningen, som redovisas i *tabell 1*, inte omfattar ett tydligt ansvar för delgivande av ekonomisk information utan att detta förväntas ske på de olika råden. Råden är också den kontaktyta som Skånetrafiken framför allt använder för att informera kommunen i frågor av betydelse för överenskommelsen.

Region Skåne anser att överenskommelsen tydliggör vilken part som bär vilket ansvar. Respondenter inom Skånetrafiken anser att det finns skillnader i hur väl överenskommelsens olika punkter uppfylls av kommunerna men att förväntningarna och ansvaret är klarlagda.

#### 4.2.2. Bedömning och rekommendation

**Vår bedömning** är att ansvarsfördelningen mellan Region Skåne och Tomelilla kommun är tydlig men enbart till viss del fungerar i praktiken. Förväntningarna på Region Skåne och på kommunen är höga från den andre parten. Båda parter upplevs vilja utveckla färdtjänsten men inte vara överens om vem vilka förutsättningar som finns. **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 vård- och omsorgsnämnden internt och i dialog med Skånetrafiken tydliggör hur överenskommelsens ansvarsfördelning ska tolkas samt hur Tomelilla kommun kan bidra till att verka för en kostnadseffektiv färdtjänst.

### 4.3. Kundnöjdhet

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

#### 4.3.1. Iakttagelser

I samband med att Tomelilla överlät 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 marknadsundersökningsföretaget Ipsos på uppdrag av Skånetrafiken. 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 i nuläget är att Skånetrafiken ännu inte har kunnat säkerställa att det tillfrågade underlaget

per kommun är tillräckligt stort för att det ska bli statistiskt signifikant. Det betyder att i en kommun med ett lägre antal färdtjänstillstånd och -resor kan enstaka svar ge ett stort utslag.

Upplevelsen hos de intervjuade tjänstemännen är att det finns en dialog med Skånetrafiken om de klagomål som framförs direkt till kommunen. De exempel som framförs handlar om bristande punktlighet samt att resenären inte släpps av vid rätt plats. Tjänstemännen är tydliga med att alla klagomål ska framföras till Skånetrafiken så att de registreras korrekt och kan leda till framtida förbättringar. Statistik över klagomål redovisas bland annat i den uppföljning som Skånetrafiken tillhandahåller kommunerna. Eftersom tjänstemännen inte har någon rättvis bild av kundnöjdheten menar de att det är svårt att uttala sig om huruvida kunderna anser att färdtjänsten fungerar tillfredsställande eller inte. Det framkommer däremot ett tydligt önskemål om kommunspecifik statistik så att Tomelilla kan bidra till arbetet med att åtgärda eventuella återkommande avvikelser.

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 *Nöjdhetsindex (NKI)*. Det ska noteras att siffrorna för Tomelilla inte är statistiskt signifikanta. Antal svaranden ligger mellan 9 och 37 personer för respektive fråga. I nedan tabell visas resultaten för Tomelilla.

*Tabell 2 - Kundnöjdhet i Tomelilla kommun. Observera att siffrorna för Tomelilla kommun inte är statistiskt signifikanta. Siffrorna för Skånetrafiken är däremot statistiskt signifikanta. Källa: Skånetrafiken.*

Nyckeltal	Tomelilla	Genomsnitt Skånetrafiken	Målnivå
Nöjdhetsindex (NKI)	83 %	87 %	86 %
Bemötande	88 %	90 %	90 %
Väntetid i telefon	100 %	89 %	80 %
Förarens bemötande	95 %	90 %	90 %
Trygghet	78 %	75 %	76 %
Punktlighet	90 %	84 %	92 %

Den övergripande kundnöjdheten i Tomelilla är god. Statistiken visar att Tomelilla uppnår målnivån för indikatorerna *Väntetid i telefon*, *Förarens bemötande* samt *Trygghet*. För övriga indikatorer ligger statistiken nära uppsatta målnivåer.

#### 4.3.2. Bedömning och rekommendation

Det är inte möjligt att till fullo bedöma ifall kunderna är tillfredsställda med färdtjänsten då underlaget är icke-signifikant. Några slutliga bedömningar kan därför inte göras. Däremot bedömer vi att icke-signifikant statistik kan ses som en indikation på hur nöjdheten ser ut i kommunen varför vi ser ett värde i att presentera och tolka denna. **Vi bedömer** baserat på det icke-signifikanta statistiska underlaget att kunderna i Tomelilla till stor del är nöjda och upplever att färdtjänsten fungerar tillfredsställande.

## Helseplan rekommenderar

- att vård- och omsorgsnämnden 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 administrativa 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 färdtjänstillstånd. Med myndighetsutövningen avses handläggningen av färdtjänstillstånd. Detta ger en kostnad per beviljat färdtjänstillstånd som multipliceras med antalet beviljade färdtjänstillstånd i respektive kommun. Den andra fördelningsnyckeln som används är antalet utförda färdtjänstresor. Genom dessa fördelningsnycklar syftar den ekonomiska modellen till att skapa en rättvis ram för varje kommun. Det är också tänkt att skapa incitament för den enskilda kommunen att arbeta med sina egna färdtjänstresor för att minska de egna kostnaderna. I intervjuer och i enkäten framkommer generellt att kommunernas kostnader har ökat i och med den nya ekonomiska modellen.

Vid intervju framkommer att tjänstemännen upplever att det är lättare att agera på en uppföljning som via statistik visar på förändringar i färdtjänsten. Samtidigt menar kontaktpersonen att det behövs gemensamma diskussioner kring hur kommunen strategiskt kan arbeta för att påverka sina kostnader, delvis med grund i uppföljningen. I nuläget diskuteras det inte i tjänstemannarådet, menar kontaktpersonen. Uppföljningen ger inte heller någon information om antal avslag för färdtjänstillstånd i kommunen. Det är information som är nödvändig för att få en samlad bild av behovet av kommunikationerna i kommunen, säger kontaktpersonen. 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 färdtjänstillstånd 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.

Inga åtgärder har vidtagits baserat på den uppföljning som Skånetrafiken har tillhandahållit. Tjänstemännen i kommunen menar att verksamheterna själva eventuellt kan ha genomfört förbättringsåtgärder. Tjänstemännen och ledamöterna i nämnden upplever en begränsning i vilken typ av åtgärder som kan genomföras eftersom det är Skånetrafiken som står för myndighetsutövningen samt fastställandet av regelverket. Ett nästa steg är enligt kommunens tjänstemän att visa uppföljningen för ledningen i vård- och omsorgsförvaltningen för att där skapa intresse och förankring. En genomgång av protokollen för 2019 visar att nämnden har hanterat frågan om färdtjänst vid ett flertal tillfällen. Värt att belysa är att nämnden i mars 2019 noterade i årsbokslutet att kostnaden för 2018 blev 250 000 kronor högre än den tilldelade budgetramen och att ledamöterna i juni 2019 fick en informativ dragning om överenskommelsen, ansvarsfördelningen och dess betydelse för kommunen av den dåvarande kontaktpersonen. Protokollen visar också att de politiker som deltar i Skånetrafikens politikerråd regelbundet återrapporterar till nämnden.

I enkäten framkommer att ledamöterna anser att det avsätts för lite eller rimligt med tid för att diskutera färdtjänstfrågorna. Båda ledamöter uppger också att de inte vet om kommunens bidrag motsvarar de faktiska kostnaderna för färdtjänst.

#### 4.4.2. Bedömning och rekommendation

**Vår bedömning** är att den ekonomiska modell som finns i överenskommelsen tydliggör vilka kostnader som kommunen ska betala. 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 till stor del av Skånetrafiken i enlighet med överenskommelsen. **Vi bedömer** att kommunen behöver ta ett större ansvar för att säkerställa att de avsatta medlen täcker kostnaderna samtidigt som kommunen arbetar med att påverka sina kostnader.

#### Helseplan rekommenderar

- att vård- och omsorgsnämnden säkerställer att det finns ändamålsenliga strukturer för att arbeta med uppföljningen och vid behov genomföra förbättringsåtgärder för att sänka sina kostnader.