

Granskning av serviceresors verksamhet

Region Kronobergs revisorer har låtit granska om Trafiknämnden har säkerställt att regionens servicereverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll. Granskningen har utförts av konsulter från PwC och har utgått från syfte och revisionsfrågor som revisorerna har fastställt.

Sammanfattande bedömning

Den sammanfattande bedömningen är att Trafiknämnden till övervägande del säkerställer att regionens servicereverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

I granskningen framgår även följande

I granskningen framgår även följande:

- Avtalen har utformats för att säkerställa tillräcklig kvalitet i verksamheten, samt att avtalen främjar en uppföljning av såväl förare, fordon och villkor kopplade till förarnas anställning.
- Det finns rutiner och ett aktivt arbete med uppföljning av avtalsvillkoren.
- Det finns ett aktivt arbete med att sätta mål och att upprätta internkontrollplan. Verksamhetens arbete präglas av dokumenterade rutiner och planering, vilket stärker kontrollmiljön.
- Det finns system för avvikelshantering, som till stora delar fungerar väl.

Samtidigt görs bedömningen att det finns utvecklingsområden.

Revisionen konstaterar att serviceresor använder ett annat avvikelshanteringssystem än verksamheten i övrigt.

Granskningen har identifierat följande förbättringsområden

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi Trafiknämnden att:

- att **fortlöpande utvärdera beläggningsnivåerna** med koppling till schemalagda fordon (som även rekommenderas i den utredning som företagits);
- att **nämnden följer upp och utvärderar** effekterna av den faktiska **samordning** av resor som sker i reseplaneringen, att nämnden **kompletterar med mål** kopplade till resenärens resa (exempelvis ”hämtad i tid”, samt från den egna verksamhetens avvikelshantering) och att för vissa mål överväga att **särredovisa färdtjänst och sjukresor**;

- att säkerställa att **avvikelsehanteringssystemet** används för uppföljning och utvärdering av olika typer av avvikelser;
- att **fördjupa kunskaperna om brukarnas uppfattning** om verksamheten för att minimera eventuella mörkertal;
- att **analysera förändringen** av antalet resor och kostnader i förhållande till det **nya regelverket för sjukresor** (vad kan hänföras till arbetet med en mer enhetlig hantering av resorna, samt en eventuell förskjutning av kostnaderna mellan kommuner och hälso- och sjukvården med anledning av ändrat regelverk för sjukresor);
- att **utveckla den riskbedömning** som sker inom serviceresor inför nämndens beslut om internkontrollplan med fokus på de kvalitetssäkrande rutiner och processer som finns inom serviceresor;
- att **se över formerna för samverkan med kommunerna**, genom en mer förutsägbar agenda som presenterar statistik, kvalitetsmått och utvärdering av faktorer som påverkar ekonomin. Genom att tydliggöra gruppens funktion blir det enklare för kommunerna att styra vem eller vilka som ska representera i gruppen;
- att **överväga de önskemål om tätare avstämningsmöten** som framförs av **trafikutövarna**, samt att i samråd diskutera hur respons och återkoppling kan utvecklas.

Svar från Trafiknämnden samt avstämning av planerade åtgärder

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen önskar revisorerna svar från Trafiknämnden med uppgift om tidsplan för eventuella planerade åtgärder samt redovisning av hittills vidtagna åtgärder som tillvaratar de förbättringsmöjligheter som föreslagits.

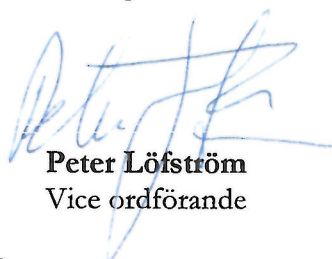
För varje rekommendation som förslagits ska följande framgå:

- Eventuella planerade åtgärder
- Tidplan för eventuella planerade åtgärder
- Hittills vidtagna åtgärder
- Eventuella andra synpunkter

Revisionen önskar även att det tydligt av svaret ska framgå när samtliga planerade åtgärder ska vara genomförda.

Revisorerna kommer i ett senare skede vilja ha en avstämning från nämnden på hur arbetet har fortskridit avseende planerade åtgärder.

Jävig/deltar ej i beslut
Charlotta Svanberg
Ordförande


Peter Löfström
Vice ordförande

Bilaga: Granskningsrapport från PwC



Granskning av serviceresor

Region Kronoberg

2020-02-27

Jörn Wahlroth

Innehållsförteckning

1.	Inledning	4
1.1.	Bakgrund	4
1.2.	Syfte och Revisionsfråga/-or	4
1.3.	Revisionskriterier	4
1.4.	Delfrågor	4
1.5.	Avgränsning	5
1.6.	Metod	6
2.	Iakttagelser och bedömningar	7
2.1.	Lagstiftning och regelverk	7
2.1.1.	Trafiknämndens reglemente	7
2.1.2.	Lagen om färdtjänst	7
2.1.3.	Regelverk för färdtjänst	7
2.1.4.	Avtal med kommunerna	8
2.1.5.	Lagen om resekostnadsersättning vid sjukresa	8
2.1.6.	Regelverk för patientresor	8
2.2.	Avtal	9
2.2.1.	Iakttagelser	9
2.2.2.	Bedömning	10
2.3.	Mål	11
2.3.1.	Iakttagelser	11
2.3.2.	Bedömning	12
2.4.	Intern kontroll	12
2.4.1.	Iakttagelser	12
2.4.2.	Bedömning	14
2.5.	Utbildning	15
2.5.1.	Iakttagelser	15
2.5.2.	Bedömning	15
2.6.	Administration av sjukresebeställningar och systemstöd	15

2.6.1.	Iakttagelser	15
2.6.2.	Bedömning	16
2.7.	Interaktion med andra aktörer	17
2.7.1.	Iakttagelser	17
2.7.2.	Bedömning	18
2.8.	Kommunikation Sjukvården – Länstrafiken	19
2.8.1.	Iakttagelser	19
2.8.2.	Bedömning	19
3.	Revisionell bedömning	20
3.1.	Områdesvisa bedömningar mot delfrågorna	20
3.2.	Rekommendationer	23

Sammanfattning

Som svar på den övergripande revisionsfrågan bedömer vi att trafiknämnden till övervägande del säkerställer att regionens servicereverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Till grund för vår bedömning ligger att avtalen utformats för att säkerställa tillräcklig kvalitet i verksamheten, samt att avtalen främjar en uppföljning av såväl förare, fordon och villkor kopplade till förarnas anställning. Det finns rutiner och ett aktivt arbete med uppföljning av avtalsvillkoren. Vidare finns ett aktivt arbete med att sätta mål och att upprätta internkontrollplan. Verksamhetens arbete präglas av dokumenterade rutiner och planering, vilket stärker kontrollmiljön. Det finns system för avvikelshantering, som till stora delar fungerar väl.

Samtidigt bedömer vi att det finns utvecklingsområden som att fortlöpande utvärdera beläggningsnivåer med koppling till schemalagda fordon, följa upp och utvärdera effekterna av den faktiska samordning av resor som sker i reseplaneringen, att utveckla utvärderingen av avvikelshantering på kategorier, att utveckla den riskbedömning som sker inför beslut om internkontrollplanen med fokus på verksamhetens kvalitetssäkrande system, rutiner och processer. Vidare att utveckla den samverkan som sker med de uppdragsgivande kommunerna, samt att tillsammans med hälso- och sjukvården fortsätta implementeringen av en enhetlig hantering och bedömning av regelverket för sjukresor.

I avsnitt 3 framgår den revisionella bedömningen och rekommendationer.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Serviceresor samordnar sjukresor på uppdrag av Region Kronoberg och färdtjänst på uppdrag av följande kommuner: Alvesta, Lessebo, Ljungby, Tingsryd, Uppvidinge och Västervik. Resorna utförs av olika entreprenörer som kör med mindre fordon, så kallade servicefordon, speciellt anpassade för resenärer med funktionshinder.

Vid anlitande av olika underentreprenörer finns en risk att entreprenörerna arbetar på olika sätt, att avtal inte efterföljs och att regionen inte har varit tillräckligt tydliga vid avtalsskrivningen, vilket medför att en god kvalitet inte uppnås. Interaktioner förekommer även med bl.a. kommunerna när det gäller både sjukresor och färdtjänst och risker finns vid felaktig avtalsskrivning/uppdragsbeskrivning att patienter kommer i kläm.

1.2. Syfte och Revisionsfråga/or

Syfte med granskningen och övergripande revisionsfråga är att svara på om trafiknämnden säkerställer att regionens servicereverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll.

1.3. Revisionskriterier

Kommunallagen, Lagen om färdtjänst, Lagen om resekostnadsersättning vid sjukresa, Trafiknämndens reglemente, Regionfullmäktiges regelverk för färdtjänst, Regelverk för patientresor (hälso- och sjukvårdsnämnden)

1.4. Delfrågor

Avtal

Har Trafiknämnden säkerställt att avtalen med underentreprenörer är skrivna på ett ändamålsenligt sätt för att uppnå en tillräcklig grad av kvalitet på serviceresorna utifrån gällande lagar och regler. Uppnås god arbetsmiljö, följs arbets- och anställningsvillkor, är kapaciteten tillräcklig, är fordonsstatus enligt behov, är chaufförernas kompetens tillräcklig, uppnås gällande miljökrav m.m.?

Främjar avtalens konstruktion en effektiv avtalsuppföljning?

Finns fungerande påföljder vid avtalsbrott som ger effekt?

Mål

Stödjer trafiknämndens mål en uppföljning och utvärdering inom området serviceresor? Redogör för hur nämndens arbete med att sätta mål och målvärden, samt att följa upp och utvärdera dessa.

Intern kontroll

Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen för avtalsuppföljningen är ändamålsenlig och tillräcklig? Redogör för hur nämnden arbetar med riskbedömning till grund för den interna kontrollen, och vilka kontrollmoment som föreligger inom ramen för serviceresor. Redogör utifrån entreprenörers åtagande samt utifrån Länstrafikens åtagande.

Kontrolleras efterlevnaden av förekommande avtalsrelationer på ett tillräckligt sätt?

Får nämnden regelbunden återrapportering av resultatet från den interna kontrollen?

Vid avvikelse i den interna kontrollen hanteras avvikelserna på ett ändamålsenligt sätt? Redogör för hur avvikelshanteringen fungerar.

Säkerställer nämnden att tillräckliga åtgärder vidtas vid avvikelse från avtalen?

Finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål avseende färdtjänst och sjukresor?

Utbildning

Utförs Region Kronobergs utbildningar med efterföljande certifiering för förare på ett ändamålsenligt sätt?

Har nämnden med hjälp av uppföljning säkerställt att utbildningarna med efterföljande certifiering har gett effekt? Beskriv hur nämnden har säkerställt det.

Redogör för hur rutiner och krav ser ut för chaufförer samt hur rutiner och krav följs upp.

Administration av sjukresebeställning och systemstöd

Har nämnden säkerställt att anställd personal på beställningscentralen har ändamålsenliga system och rutiner för att säkerställa att patienten får service utifrån sina bedömda behov?

Har nämnden säkerställt att anställd personal på beställningscentralen har ändamålsenliga system och rutiner för att samordna bokade resor med dyrare färd sätt än med kollektivtrafik eller egen bil?

Hur säkerställs att planeringssystemet vid varje tillfälle väljer den mest optimala lösningen för transportbehov?

Finns det begränsningar i systemet som försvårar en effektiv reseplanering?

Är system, rutiner och processer dokumenterade?

Interaktion med andra aktörer

Har nämnden säkerställt att interaktionen med andra aktörer exempelvis kommunerna fungerar på ett ändamålsenligt sätt?

Har nämnden säkerställt att risker för att patienter kommer i kläm minimeras?

Kommunikation Sjukvården -Länstrafiken

Har nämnden utifrån gällande regler säkerställt att serviceresor tar hänsyn till integritet och längd på resan för mycket sjuka patienter?

Fungerar kommunikationen med sjukvården?

Finns det hos de medicinskt ansvariga vårdgivarna tillämpade rutiner, checklistor m.m. för att bedöma "patientens samlade hälsotillstånd" så att en konsekvent bedömning, avseende utfärdande av sjukresetillstånd säkerställs?

1.5. Avgränsning

Granskningen omfattar sjukresor med servicebil samt färdtjänst där Region Kronoberg upphandlar underentreprenörer.

1.6. Metod

Utöver SKYREV:s rekommendationer och vägledningar för god kommunal revisors och revisions-sed genomförs uppdraget övergripande enligt nedanstående arbetsmetodik.

Inledande avstämning har förevarit med uppdragsgivaren angående val av intervjupersoner och metod.

Fakta och informationsinsamling har skett genom dokumentgranskning och intervjuer. Vi har tagit del av följande dokument:

- Reglemente och protokoll.
- Styrande dokument som verksamhetsplan, regelverk och avtal.
- Rutinbeskrivningar och underlag för verksamhetens styrning och planering.
- Verksamhetsrelaterad rapportering kopplade till verksamhetsplan, intern kontroll, avvikelserapportering och avtalsuppföljning.
- Avvikelsehanteringen har följts upp genom ett urval/stickprov från avvikelsehanteringssystemet. Tio ärenden har följts upp vad avser dess hantering från registrering till vidtagna åtgärder.

Intervjuer har skett med trafikdirektören, verksamhetschefens för serviceresor, upphandlingsansvarig, driftledare inom serviceresor, urval av medarbetare som hanterar bokningar från resenärer, bokning av underentreprenörer samt hanterar avvikelsesystemet, kvalitetssamordnare, ett urval (tre) av representanter från kommunerna avseende färdtjänst, representant från sjukvården, ett urval av trafikutövare (tre), förare (två) och resenärer (tre representanter från olika intresseorganisationer ingående i resenärsrådet).

Rapporten har varit föremål för sakavstämning.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1. Lagstiftning och regelverk

2.1.1. Trafiknämndens reglemente

Trafiknämndens uppdrag är att ansvara för verksamheten inom Länstrafiken Kronoberg. Nämnden ansvarar bland annat för sjukresor, samt för färdtjänst och riksfärdtjänst på uppdrag av kommuner.

2.1.2. Lagen om färdtjänst

I Lagen om färdtjänst (1997:736) anges bland annat att färdtjänst får anlitas av den som efter ansökan har fått tillstånd till det. Frågan av tillstånd prövas av respektive kommun, eller av den regionala kollektivmyndigheten (om kommunens uppgifter överlåtits dit).

Tillstånd till färdtjänst skall meddelas för dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel.

2.1.3. Regelverk för färdtjänst

Den 1 juni 2017 fastställde regionfullmäktige regelverk för färdtjänst, gällande för kommunerna Alvesta, Lessebo, Ljungby, Tingsryd, Uppvidinge och Växjö.

Regelverket upptar bland annat den regionala kollektivtrafikmyndighetens ansvar, färdmedel, bokning av resor, väntetid och samordning, resornas längd, resa i annan kommun, förarassistans, trapptransport, ledsagare, medresenär, bagage/hjälpmedel, sitta i rullstol under färd, permo-bil/elrullstol, ansvar för säkerhet under transport, förseningssättning, synpunkter och ansökan om förseningssättning, samt överklaga beslut.

Regionala kollektivtrafikmyndighetens ansvar

Serviceresors uppgift i färdtjänsten är att samordna resorna med andra likartade resor, främst färdtjänst och sjukresor.

Färdmedel

En individuell bedömning görs för vilket typ av fordonsslag som beviljas (bil, specialfordon eller liggande transport).

Bokning av resor

Resorna bokas genom serviceresor och kan ske från 14 dagar tills minst en timme innan avresa (i praktiken tills strax innan avresa). För resor på julafton gäller särskilda regler, där bokning ska ske mellan den 1/12 och den 15/12. Annonsering sker i dagspress, samt information på serviceresors webbplats. Av- och ombokning kan ske alla tider på dygnet.

Väntetid och samordning

En resenär kan välja mellan senaste tid för ankomst, tidigaste tid för avresa eller ungefärlig tid för avresa. För att samordning av resor kan den önskade tiden behöva justeras. Som rimlig tid räknas upp till en timme från önskad tid. Angiven senaste tid för ankomst alternativt tidigaste tid för avresa ska dock alltid uppfyllas. En beställd resa ska genomföras inom intervallet -5 minuter och +10 minuter från den överenskomna upphämtningstiden.

Resornas längd

Resans längd får uppgå till en sträcka om högst 10 mil, fågelvägen, både inom och utanför Krono-

bergs län. Om sträckan överstiger 10 mil får man alltid åka inom den egna kommunen eller till Alvesta resecentrum, Växjö resecentrum eller Smaland Airport.

Förarassistans

Föraren hjälper resenären in och ut ur fordonet, in och ut genom fastighetens ytterdörr samt hjälper till med förskrivna hjälpmedel. För ytterligare hjälp kan förarassistans bokas. Exempelvis hjälp med bärkassar och väskor. Om ledsagare medföljer på resan förväntas ledsagaren utföra assistansen.

Permobil/elrullstol

Enligt nationella riktlinjer från branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik ska föraren aldrig köra en resenärs elrullstol/permobil in i fordonet. Resenär som har permobil/elrullstol ansvarar själv för att köra in i fordonet. Alternativt har resenären med sig en person som ansvarar för detta.

Synpunkter och ansökan om förseningsersättning

Vid försening till ankomstplatsen med mer än 20 minuter har resenären möjlighet att ansöka om förseningsersättning. Synpunkter bör inkomma snarast efter genomförd resa. Inom 30 dagar ska ett skriftligt svar erhållas.

2.1.4. Avtal med kommunerna

Region Kronobergs, genom Länstrafiken, uppdrag gentemot kommunerna regleras av avtal. Bland annat framgår hur regelverk och taxor fastställs, samt hur kostnaderna ska fördelas.

2.1.5. Lagen om resekostnadsersättning vid sjukresa

I Lag om resekostnadsersättning vid sjukresa (1991:419) regleras att ersättning utgår för sjukresa enligt sjukvårdshuvudmannens bestämmelser.

2.1.6. Regelverk för patientresor

Regelverket är beslutat av hälso- och sjukvårdsnämnden 2018-10-24, § 131, och gäller fr o m år 2019. Av regelverket framgår bland annat rätten till ersättning (resor för vilka sjukersättning utgår räknas upp, liksom resor som ej berättigar till ersättning), val av färdstätt, följeslagare/ledsagare, tillämpningsregler, transporttyper, synpunkter och ansökan om förseningsersättning.

Med sjukresa avses en persons resa mellan bostad och vårdinrättning. Förstahandsvalet för sjukresa är alltid allmän kollektivtrafik eller privat bil. Billigaste färdstället gäller.

På uppdrag av hälso- och sjukvården ordnar Serviceresor anpassade sjukresor till och från vården för den som är sjuk och/eller personer med funktionsnedsättning.

Val av färdstätt

Kollektivtrafik, privat bil, Linnéan (första alternativ för resa till/från Malmö och Lund), Flyg, samt transport utomlänspatienter behandlas under denna rubrik.

Sjukresor – tillämpningsregler

Servicebil:

Medicinska skäl ska föreligga för bokning av servicebil, vilket intygas via remiss "serviceresor" i journalsystemet Cosmic. Detta gäller både vid in- och utresan. Undantag är de som har giltigt färdtjänstintyg inom länet eller är 85 år och äldre.

Resor med servicebil samordnas av Serviceresor och gäller till och från folkbokföringsadressen. Resans längd kan påverkas av antalet resenärer. Resan till vården ska beställas senast kl 16 vardagen före. En bokad resa ska genomföras mellan -5 minuter och +10 minuter från den överenskomna upphämtningstiden. Patienten kan komma till vårdgivaren högst en timme före utsatt tid respektive kan få vänta på hemresa upp till cirka en timme efter att vårdbesöket är klart. Bokning för hemresa sker efter avslutat vårdbesök.

Bokningens innehåll/utformning – Remiss:

Medicinska tillstånd som påverkar resan ska framgå av remiss via journalsystemet. Vid bokning av liggande transport med servicebil behöver Serviceresor bland annat veta om patienten själv kan förflytta sig till och från bårn, om det behövs bärhjälp och vad patienten väger. Förarens uppdrag börjar/slutar vid bostadsdörren. Behöver patienten hjälp med förflyttning längre in i bostaden åligger det hemkommunen alternativt anhöriga/närstående att ta vid från dörren.

Regelverket för rullstol under färd, samt medförande av permobil/elrullstol, sammanfaller med det som gäller för färdtjänst.

Synpunkter och ansökan om försening ersättning sker enligt samma rutiner som gäller för färdtjänst. Om patienten försenas till vården mer än 30 minuter vid resor med servicebil omfattas resan av försening ersättning.

2.2. Avtal

2.2.1. Iakttagelser

Upphandlingen av avtalen föregicks av ett arbete där information, synpunkter och önskemål inhämtades genom referensgrupper från de uppdragsgivande kommunerna och företrädare för hälso- och sjukvården. I samband med arbetet har gällande lagstiftning och antagna regelverk för färdtjänst och sjukresor iakttagits.

Av avtalet framgår trafikeringsuppdragets art och omfattning. Trafikutvecklingen bygger på bedömningar och uppskattningar baserade på fakta vid tidpunkten för upphandlingen. Omfattningen kan ändras genom ensidiga meddelanden från Länstrafiken. Avvikelser från uppgifter om framtida förhållanden kan inte åberopas för jämkning eller omförhandling av villkor för uppdraget. Av avtalet framgår att trafikvolymerna kan komma att förändras vid upprepade tillfällen under avtalets löptid. Volymen kan inom ramen för avtalet förändras med +/- 25 % under avtalsperioden jämfört med de förhållanden som gällde för första trafikeringsåret, vilket kan innebära volymförändring av antalet fordon eller antalet schemalagda timmar. Förändringar utöver denna ram ger parterna rätt att påkalla omförhandling. En årlig avstämning ska ske med trafikutövaren.

I trafikuppdragets ställs särskilda krav på:

- Personal
- Trafiksäkerhet
- Punktlighet
- Olyckor och tillbud
- Uppföljning och rapportering

Trafikutövaren ska uppfylla säkerhetskrav och arbetsmiljökrav. Vidare är trafikutövaren ansvarig för att arbetstidslagstiftningen och övriga arbetsrättsliga regler och föreskrifter följs. Senast två månader före trafikstart ska erforderligt trafiktillstånd redovisas för länstrafiken.

Villkor för trafiksäkerheten regleras särskilt i anbudsupplägget. I bilaga till avtalet specificeras kvalitetsuppföljningssystemet och de kvalitetsavdrag som kan bli aktuella.

I avtalet behandlas särskilt socialt ansvarstagande. Krav på arbets- och anställningsvillkor regleras särskilt i avtalet (villkoren utgår från delar av branschens centrala kollektivavtal). Företaget ska ha ett upprättat arbetstidsschema. Avvikelser ska framgå av tidrapport. Vidare framgår miniminivå för avlöning, samt reglering av jour- och övertid. Trafikutövaren är skyldig att på begäran från Länstrafiken redovisa hur arbets- och anställningsvillkoren efterlevs.

Krav avseende personal, fordon och utrustning regleras i särskild ordning. Kraven specificeras uppdelat på fordonskategorier.

Av anbudsunderlaget framgår etiska regler och förhållningssätt, samt krav på utbildning och kunskaper. Trafikutövers anställda ska tillförsäkras meddelarskydd inom den verksamhet som bedrivs på uppdrag av Länstrafiken.

Vidare regleras vilka kontroller som länstrafiken har rätt att utföra vad avser fordon, personal och verksamhet i övrigt. Kontrollerna syftar till att följa upp de villkor som ställs i avtalet. Såväl planerade som oannonserade kontroller kan ske.

Nuvarande avtal gäller t o m 2024-06-30 med möjlighet till en förlängning på 15 månader.

Reglering avseende kvalitetsavdrag (vite)

Vid påpekad kvalitetsavdragsgrundande förseelse har trafikutövaren fem dagar på sig att inkomma med sin bild av det inträffade.

Exempelvis utgår för en försening ett avdrag om 1 250 kr för en försening om 15-30 min. Avdraget för försening uppgår maximalt till 6 000 kr (över 60 min). Viten utgår exempelvis även för ej reglementsenlig klädsel (500 kr vid första tillfället), bristande inrapportering till av fordonsuppgifter (1000 kr per fordon), samt underkända däck (1 250 kr per däck). Vid kvalitetskontroll ej åtgärdade brister inom tio dagar utgår vite om 10 000 kr per anmärkning.

Angående fråga om fordonskapaciteten är tillräcklig

En fråga att besvara i granskningen är om fordonskapaciteten är tillräcklig. Av iakttagelserna finns inget som indikerar på att kapaciteten totalt sett skulle vara otillräcklig, även om kapaciteten på mindre orter sjunkit. Tvärtom framgår av intervjuer med företrädare för länstrafiken och trafikutövare en situation med överkapacitet, vilket främst påverkar de schemalagda bilarna (benämnda grupp 1). Trafikutövare inom grupp 1 påtalar sjunkande volymer och i schema "låsta" stillastående bilar.

Med anledning av ovanstående har länstrafiken tagit initiativ till en särskild utredning kring kapaciteten och hur schemalagda bilar förhåller sig till så kallade grupp 3 (ej fast schema, trafikutövaren bestämmer själv tillgängligheten) och grupp 4 (bilar för kortare resor inom Växjö och Ljungby).

Utredningen visar att efterfrågan på resor minskat, samtidigt som tillgängliga timmar för transporter ökat. För schemalagda fordon visar utredningen en kraftig minskning av antalet uppdrag, samtidigt som tillgängliga timmar har ökat. Styrningen är sådan att kortare resor hanteras av grupp 3 och 4. Trenden för dessa båda grupper är ett ökat antal resor.

I samband med utredningen har länstrafiken låtit undersöka inställningarna i trafikplaneringssystemet i förhållande till befintligt avtal. Av utredningen framgår att det inte finns något som indikerar på felaktiga inställningar, utan bedöms vara i enlighet med beskrivningen i upphandlingsdokumentet.

I utredningen föreslås, med utgångspunkt för vad som medges i förhållande till genomförd upphandling, att fokusera på att öka belägningsnivån för schemalagda fordon genom en reduktion av antalet fordon. I december skedde en reduktion med ett antal schemalagda fordon. Det pågår ett arbete och översyn om eventuella ytterligare åtgärder inom ramen för vad avtalet medger.

I samband med genomförd utredning och analys rekommenderades fortlöpande att utvärdera belägningsnivåerna med koppling till schemalagda fordon.

2.2.2. Bedömning

Har Trafiknämnden säkerställt att avtalen med underentreprenörer är skrivna på ett ändamålsenligt sätt för att uppnå en tillräcklig grad av kvalitet på servicersorna utifrån gällande lagar och reg-

ler. Uppnås god arbetsmiljö, följs arbets- och anställningsvillkor, är kapaciteten tillräcklig, är fordonsstatus enligt behov, är chaufförernas kompetens tillräcklig, uppnås gällande miljökrav m.m.?

Vi bedömer att avtalen säkerställer en tillräcklig grad av kvalitet på serviceresorna. Vi bedömer att genom nuvarande avtal säkerställs tillräcklig kapacitet och fordonsstatus, samt för uppdraget relevanta krav i övrigt.

Som framgår av iakttagelserna har åtgärder skett avseende schemalagda bilar, samt att det pågår en fortsatt översyn avseende de schemalagda fordonen i relation till volymer. Hittillsvarande utredning indikerar snarare på en överkapacitet, sett till aggregerad nivå, avseende schemalagda fordon, vilket på sikt kan påverka uppdraget ur olika aspekter beroende på vidare hantering. Vi instämmer i utredningens rekommendation om att fortlöpande utvärdera beläggningsnivåerna med koppling till schemalagda fordon.

Vid granskningen var serviceresors uppföljning av arbets- och anställningsvillkor till fullo ej genomförd. I samband med uppföljning av förnyelsebart bränsle noterades en osäkerhet kring inrapporteringen.

Främjar avtalens konstruktion en effektiv avtalsuppföljning?

Vi bedömer att avtalets konstruktion främjar en effektiv avtalsuppföljning. Det finns dock indikationer på att den del som avser förarnas språkkunskaper inte tillräckligt kan följas upp med nuvarande reglering.

Finns fungerande påföljder vid avtalsbrott som ger effekt?

Vi bedömer att det finns rutiner för att tillämpa kvalitetsavdrag/viten i enlighet med avtalet. Vi upprepade förseelser sker särskild dialog med trafikutövaren. Då avtalet ännu pågått under relativt kort tid finns inget underlag för att uttala sig om dess effekt. Antalet avvikelser totalt sett har dock reducerats mellan år 2018 och år 2019.

2.3. Mål

2.3.1. Iakttagelser

Inför nämndens beslut om en ny verksamhetsplan (senast §101, november 2020) sker en aktiv diskussion i nämnden kring mål och målvärden. Nämnden följer upp ett tiotal mål mot målvärde och trend. Dessa mål är kopplade till ANBARO (Barometern för anropsstyrd trafik). Genom ANBARO ges möjlighet att följa trender och att jämföra sig med andra aktörer. År 2018 deltog 20 av 21 län i undersökningen.

Exempel på frågor till resenärer:

- Nöjdhet med senaste resan
- Nöjdhet, förarnas bemötande
- Väntetid i telefon

Generellt uppvisas en relativt hög grad av måluppfyllelse. En notering i sammanhanget är att väntetid i telefon tidigare haft ett sämre betyg än rikssnittet, men att förbättringar har skett. Våra intervjuer med intresseorganisationerna visar också på uppfattningen att det är en fullt acceptabel tillgänglighet och att denna har förbättrats.

Några av målen är kopplade direkt till serviceresors verksamhet, som avvikelser besvarade inom 30 dagar (nytt från år 2019), samt antal besvarade samtal inom tre minuter.

Ett mått som förekommer i ANBARO, men som inte används av serviceresor som målvärde, är "Andel som hämtade i tid". Nationellt uppger 83 % att så sker. Då det sannolikt finns ett mörkertal i avvikelserapporteringen, skulle en ett sådant mål kunna vara intressant att både följa över tid och jämföra sig med andra. Vidare finns inte mål som "tid enligt önskemål" eller "kom fram i tid". Färdtjänst och sjukresor särskiljs inte.

2.3.2. Bedömning

Stödjer trafiknämndens mål en uppföljning och utvärdering inom området serviceresor?

Vi bedömer att det sker ett aktivt arbete kring mål och målvärden som stödjer nämndens uppföljning och utvärdering. Vi anser dock att nämnden bör överväga mål kopplade till om resenärens resa, exempelvis hämtad i tid. Vidare att nämnden även kompletterar med mål kopplade till det egna verksamhetens avvikelshantering. Vi rekommenderar nämnden att för vissa mål särredovisa färdtjänst och sjukresor.

2.4. Intern kontroll

2.4.1. Iakttagelser

Nämndens riskanalys och internkontrollplan

Av intervjuerna framgår att den riskanalys som tas fram inför internkontrollplanen bereds av en grupp tjänstemän. Riskanalysen presenteras för nämnden i samband med beslut om internkontrollplanen. Den riskanalys som presenteras inför år 2019 och inför år 2020 är relativt statisk mellan åren (december, §116).

Exempel på kontrollmoment beslutade i internkontrollplanen:

- Uppföljning av avtalsefterlevnad

- Uppföljning avvikelser serviceresor

Åtterrapporering sker av serviceresors avtalsefterlevnad, med rapportering två gånger per år till trafikdirektören, och avvikelshantering med veckovis rapportering till chefen för serviceresor. Åtterrapporering till nämnd sker en gång per år. Internkontrollen är inriktad på att följa upp resultatet av avtalsefterlevnad och utfall av avvikelser.

Av nämndens uppföljning av internkontrollplan för år 2019 (november, §100) framgår att samtliga kontrollmoment i internkontrollplan är genomförda. En allvarlig avvikelse till avtalsefterlevnad av trafikavtalet noteras. Avvikelsen gäller en för låg andel förnyelsebara drivmedel. Av ärendet framgår att en utredning pågår, där hittillsvarande erfarenheter visar på en stor andel felrapportering. Med anledning av avvikelsen planeras för en utbildningsinsats för samtliga berörda trafikutövare.

Kontroll av avtalsefterlevnad

Organisationen för kontroll av avtalsefterlevnad utökades för drygt ett år sedan med en tjänst som kvalitetskontrollant. Inom ramen för denna tjänst genomförs kontroller av avtalsefterlevnad genom fordonsregistret och okulära besiktningar ute i trafikutövarens verksamhet. Denna tjänst genomför även förutbildningarna.

Kvalitetskontrollanten utför leveranskontroller. Samtliga fordon kontrolleras och dokumenteras utifrån avtalets krav innan de tas i drift. Erfarenheten av dessa kontroller är att avvikelserna är få och rör i den mån de förekommer mindre väsentliga krav.

För löpande kontroller finns en särskild planering upprättad vad avser frekvens och innehåll. Kontrollerna avser besiktningar av ex förarcertifiering, samt bilen in- och utvändigt. Kontrollerna sker utan förvarning på olika platser i länet. Särskilda besiktningsprotokoll upprättas och registreras i FRIDA (miljö- och fordonsdatabas). De avvikelser som noteras överförs till avvikelshanteringssystemet Respons. Efterkontroller sker i regel inom tio dagar.

Det händer även att kvalitetskontrollanten åker med förarna för att se hur exempelvis bårtransporter hanteras i praktiken.

Det görs inga aggregerade sammanställningar utifrån resultaten av besiktningarna.

Krav på arbets- och anställningsvillkor reglerar särskilt i avtalet. Företaget ska ha ett upprättat arbetstidsschema. Avvikelse ska framgå av tidrapport. Vidare framgår miniminivå för avlöning, samt reglering av jour- och övertid. I samband med granskningen hade serviceresor påbörjat en uppföljning av dessa avtalsvillkor, där dokumentation begärts in från samtliga entreprenörer vad avser scheman och lönespecifikationer för två utvalda månader 2019. Avtalsägare ansvarar för inrapportering från eventuella underentreprenörer.

Hantering av synpunkter och klagomål

Det finns ett särskilt system, Respons, för fortlöpande avvikelshantering. Av intervjuerna framgår att systemet har en låg integration med trafikplaneringssystemet, vilket gör att dokumentation och kommunikationen blir något ineffektiv.

Serviceresor har som regel att avvikelser ska besvaras inom 30 dagar.

Totalt genomförs ca 20 000 resor per månad. Ca 60 avvikelser rapporteras varje månad. Av intervjuer med intresseorganisationer som ingår resenärsrådet framgår uppfattningen att det finns ett visst mörkertal. Andel avvikelser noterades år 2019 till 0,29 %, vilket var något lägre än 2018 års 0,36 %.

Av statistik framgår att 647 ärenden om avvikelse registrerats under år 2019. Av dessa har 98 % blivit besvarade inom 30 dagar. Under år 2018 var motsvarande siffror 889 ärenden, där 96 % blev besvarade inom 30 dagar.

Inom ramen för granskningen har vi genomfört tio stickprov. Av intervjuerna med driftledarna framgår att stickprovet relativt väl speglar erfarenheterna av hur avvikelserna ser ut.

Resultat av stickprovet; 10 avvikelser:

- 7 avvikelser avsåg förseningar eller utebliven bil (avvikelse har lett till föreningsersättning till resenären, samt två fall av viten till entreprenör)
- 1 avvikelse avsåg resenär som kördes till fel adress
- 1 avvikelse avsåg ej ordentligt fastspänd resenär
- 1 avvikelse avsåg klagomål på förarens uppträdande

I de fall som förseningar och utebliven bil inte har renderat i vite har det bedömts varit oklarheter i kommunikation mellan beställningscentralen och trafikutövaren. För övriga avvikelser finns förklaringar från trafikutövaren som inneburit att vite ej utgått. Vid avvikelser är det inte ovanligt att "ord står mot ord". I dessa fall blir det fråga om vite först vid upprepade rapporterade avvikelser.

I samband med avvikelserapporteringen har inte typ/kategori av avvikelse hanterats konsekvent, varför det inte finns någon tillförlitlig statistik uppdelat på avvikelse typer. Av intervjuerna framgår att det finns ambitioner att förbättra tillämpningen av denna rutin.

Vid återkommande avvikelser avseende särskild trafikutövare tas separat upp i dialog med denne utövare.

I begränsad omfattning sker även avvikelserapportering via Synergi. Detta är hälso- och sjukvårdens system och de ärenden som hanteras i detta system rör företrädesvis relationen mellan serviceresor och sjukvården. Antalet ärenden är ca 100 på årsbasis, där personal från vården lämnar

synpunkter. Den vanligaste synpunkten rör väntetider. Ofta indikerar synpunkterna på dålig kännedom om regelverket för sjukresor (se även under avsnitt 2.8.). Vidare kan ärenden röra att vården vill uppmärksamma vissa riskmoment, exempelvis överflyttning från säng till bår. Återkommande synpunkter uppmärksammas genom att kontakt tas med berörda avdelningar och trafikutövare för att förbättra verksamheten.

Serviceresor har ambitionen att upprätthålla en strikt hanteringen vad avser kvalitetsavdrag (viten). En särskild uppföljningsrapport har tagits fram. Under år 2019 utgick totalt 55 viten inom serviceresor till ett belopp av 203 tkr. Förseningar och inställda turer utgör den huvudsakliga anledningen till viten.

Kontrollmiljö

Dokumenterad årsplanering samt rutin- och processbeskrivningar lägger grund för en god kontrollmiljö inom en verksamhet. Inom serviceresor finns dokumenterade rutin- och processbeskrivningar för viktiga arbetsmoment. Vidare finns årshjul inom serviceresors olika områden som säkerställer en god framförhållning i planeringen av arbetet.

2.4.2. Bedömning

Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen för avtalsuppföljningen är ändamålsenlig och tillräcklig?

Vi bedömer att genom att ta med avtalsuppföljning och avvikelshantering som ett kontrollmoment i internkontrollplanen säkerställs, vid fungerande rutiner, att nämnden erhåller rapportering vid väsentliga avvikelser. Vi saknar dock en internkontroll som säkerställer att de internt upprättade rutinerna fullföljs och fungerar fullt ut.

Vi anser att den riskbedömning som sker för serviceresor verksamhet som helhet behöver utvecklas och uppta fler kritiska moment. En risk kan vara att själva kontrollerna vid exempelvis avtalsuppföljning inte görs i tillräcklig omfattning eller med tillräcklig kvalitet.

Kontrolleras efterlevnaden av förekommande avtalsrelationer på ett tillräckligt sätt?

Vi bedömer att det finns tillräckliga rutiner för avtalsuppföljning, med utarbetade checklistor och årsplanering.

Får nämnden regelbunden återrapportering av resultatet från den interna kontrollen?

Nämnden erhåller en årsvis återrapportering av internkontrollen om inga väsentliga avvikelser noteras under året.

Vid avvikelse i den interna kontrollen hanteras avvikelserna på ett ändamålsenligt sätt?

Vi bedömer att det finns rutiner för att hanteras avvikelser. En sådan avvikelse redovisades med åtgärder i samband med uppföljning av internkontrollen för år 2019.

Säkerställer nämnden att tillräckliga åtgärder vidtas vid avvikelse från avtalen?

Vi bedömer att det finns rutiner för att tillämpa kvalitetsavdrag/viten i enlighet med avtalet. Vi upprepade förseelser sker särskild dialog med trafikutövaren.

Finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål avseende färdtjänst och sjukresor?

Vi bedömer att det finns rutiner för att hantera synpunkter och klagomål avseende färdtjänst och sjukresor. Vi anser dock att rutinerna för att notera och följa upp/utvärdera typ av avvikelser behöver utvecklas.

2.5. Utbildning

2.5.1. Iakttagelser

Serviceresor genomför förarutbildningar med efterföljande prov. I början av avtalsperioden erbjöds och genomfördes utbildningarna en gång i veckan, men nu med en frekvens på en gång i månaden. Förarutbildningen ska säkerställa att tillräcklig kunskap finns för att fullfölja uppdraget. Det handlar om de lokala krav som ställs i regelverk och avtal, särskilt kring hantering av exempelvis specialfordon och trappklättring, vidare betonas i utbildningen service och bemötande.

En förare ska inom en tremånadersperiod anmäla sig till utbildningen, vilken tar ca 2 timmar att genomföra. En tid därefter genomförs ett skriftligt prov. Vid godkänt resultat erhålls certifiering (ca 200 förare certifierades under år 2019, av totalt ca 500 förare). Förarcertifieringarna startade år 2014 och efter fem år krävs att certifieringen förnyas.

Av intervjuerna framgår att provet ska säkerställa tillräckliga kunskaper i svenska, då nivån är sådan att viss nivå på språkkunskap krävs för att kunna tillgodogöra sig utbildningen och klara provet.

Det förekommer att ett antal förare får göra om provet. Efter ett tredje ej godkänt prov blir föraren avstängd från att köra denna typ av trafik. Totalt har detta skett vid fem tillfällen. Det krävs åtgärder i form av att trafikutövaren upprättar en handlingsplan för att åter få genomföra utbildningen med efterföljande prov.

2.5.2. Bedömning

Utförs Region Kronobergs utbildningar med efterföljande certifiering för förare på ett ändamålsenligt sätt?

Vi bedömer att det finns ändamålsenliga rutiner för att genomföra certifiering av förare.

Har nämnden med hjälp av uppföljning säkerställt att utbildningarna med efterföljande certifiering har gett effekt? Beskriv hur nämnden har säkerställt det.

Vi bedömer att det saknas en särskild uppföljning eller utvärdering kopplad till den effekt som utbildningarna ger. Vi kan dock konstatera att antalet rapporterade avvikelser har reducerats mellan år 2018 och år 2019.

2.6. Administration av sjukresebeställningar och systemstöd

2.6.1. Iakttagelser

Serviceresor använder sedan år 2016 boknings- och planeringssystemet, Alfa, för färdtjänst och sjukresor. Totalt genomfördes ca 93 000 sjukresor år 2019 och ca 135 500 resor med färdtjänst.

Resorna, färdtjänst och sjukresor, hanteras i samma system och samordnas när det är möjligt utifrån förprogrammerade parametrar. Systemet tar hänsyn till resenärens önskemål och hanterar detta inom de ramar som regelverket anger, vilken typ av fordon som krävs, om hjälp med extra bagage eller hjälpmedel är aktuellt.

Det finns rutiner för att tillse att driftledare och personal i beställningscentralen har kunskap om regelverk, system och processer. I samband med det nya avtalet skedde en genomgång av alla förändringar och inställningar i systemet. En särskild genomgång och utbildning av hela systemet har skett för berörd personal. System och processer är dokumenterade.

Det går att beställa en färdtjänstresa genom att ringa in till serviceresor beställningscentral, vilket är vanligast, eller att använda en särskild app. Sjukresor beställs efter remiss från hälso- och sjukvårdens journalsystem Cosmic. Även direkta samtal från hälso- och sjukvården till beställnings-

centralen förekommer. Det finns även personal från serviceresor vid centrallasarettet i Växjö, som kan ge stöd och hjälpa till bokning av resa.

Av intervjuerna framgår att ca 95 % av resorna samordnas fullt ut i planeringssystemet. För ca 5 % av resorna sker manuell handpåläggning. Samordning och schemaläggning av resor sker under eftermiddagen dagen innan resorna sker, varför resor och sena ombokningar som inkommer därefter riskerar att inte få en optimal samordning. Tidpunkten för planeringen vägs mot den framförhållning som behövs för schemaläggningen gentemot trafikutövarna.

Av intervjuerna med trafikutövare och förare framgår synpunkten att samordningen kunde fungera bättre; de menar att det ofta händer att det kommer mer än en bil till samma ställe för att hämta upp olika resenärer. Representanter från serviceresor menar att de får sådana påpekanden från trafikutövare, men att det oftast handlar om att de inte ser hela bilden för hur trafiken koordineras.

Vidare framgår av intervjuerna att det lagts mycket arbete på att säkerställa rätt parametrar i planeringssystemet utifrån det nya avtalet och gällande regelverk. Av intervjuerna framgår att de uppföljningar och kontroller som gjorts ger besked om att systemet ger en effektiv planering. Samtidigt framgår av intervjuerna att det fortfarande sker en del handpåläggning i systemet, som i vissa situationer kan upplevas som statiskt utifrån inställda parametrar. Det uppges att det fortlöpande sker en utvärdering av hur systemet planerar. Det finns dock ingen framtagen uppföljning/utvärdering på grad och trend avseende samordning.

Det pågår ett arbete med att analysera kostnadsförändringar mellan år 2018 och år 2019 för serviceresors verksamheter. Av intervju framgår att det särskilt finns en efterfrågan av en sådan analys från kommunerna. Det finns en uppfattning att kommunernas ökade kostnader, förutom indexjusteringar, skulle kunna vara kopplade till det förändrade regelverket för sjukresor (där det nu krävs remiss även för resan till sjukvården), vilket i så fall skulle vara en oriktig förskjutning av kostnaderna mellan kommunerna och hälso- och sjukvården.

Generellt uppfattas från serviceresor att regelverket för färdtjänstresor, i jämförelse med andra regioner, är generöst gentemot resenären. På tjänstepersonsnivå pågår en översyn, med jämförelser mot andra regioners regelverk.

Inför år 2019 förändrades regelverket för sjukresor. Detta tillsammans med aktiviteter för en bättre och enhetligare styrning för utfärdande av sjukresor har inneburit att antalet sjukresor (inom ramen för serviceresors uppdrag) reducerats från ca 104 000 år 2018 till ca 93 000 år 2019; en reduktion om drygt 10 %. Samtidigt har kostnaden reducerats med knappt 2 %, från 46 mnkr till 45,2 mnkr.

Inom färdtjänst har resorna ökat med drygt 4 %, från ca 130 000 år 2018 till ca 135 500 resor år 2019. Samtidigt har kostnaden ökat med ca 8 %, från 32,4 mnkr till 34,9 mnkr.

I ovanstående angivna belopp inkluderas indexreglering.

2.6.2. Bedömning

Har nämnden säkerställt att anställd personal på beställningscentralen har ändamålsenliga system och rutiner för att säkerställa att patienten får service utifrån sina bedömda behov?

Vi bedömer att nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga system och rutiner. Serviceresor har gjort uppföljning av att systemet har ställts in utifrån gällande regelverk och avtal.

Har nämnden säkerställt att anställd personal på beställningscentralen har ändamålsenliga system och rutiner för att samordna bokade resor med dyrare färd sätt än med kollektivtrafik eller egen bil? Hur säkerställs att planeringssystemet vid varje tillfälle väljer den mest optimala lösningen för transportbehov? Finns det begränsningar i systemet som försvårar en effektiv reseplanering?

Vi bedömer att systemet är inställt på att samordna resor som bokas fram till eftermiddagen dagen innan resorna sker. Resor därefter risker att inte bli samordnade. Vi anser att nämnden tydligare behöver följa upp och utvärdera effekterna av den faktiska samordning som sker i planeringen.

Vi anser att en särskild uppföljning behöver ske angående eventuell förskjutning av kostnaderna med anledning av ändrat regelverk för sjukresor.

Är system, rutiner och processer dokumenterade?

Vi bedömer att serviceresor system, rutiner och processer är dokumenterade.

2.7. Interaktion med andra aktörer

2.7.1. Iakttagelser

Kommunerna

Serviceresor har återkommande träffar med representanter från kommuner. Företrädesvis är dessa av informativ karaktär. Under år 2019 har det varit tre sammankomster. Av intervjuerna framkommer att information lämnas om aktuella frågor samtidigt som deltagande kommuner förväntas göra bidrag med aktuella frågeställningar. I intervjuerna med representanter från kommunerna framkommer synpunkten att struktur och syfte med mötena kunde vara tydligare. Genom en mer förutsägbar agenda blir det också enklare för kommunerna att avgöra vilken representation som är lämplig, samt vad som förväntas av såväl serviceresor som kommunerna.

Av de frågor som tas upp märks bland annat fråga om sjukresor och hur avlämning sker. Vidare sker information om nyckeltal från ANBARO och annan statistik. Även arbetet med förarcertifiering och besiktningar ute i verksamheten redovisas. Inte sällan saknas representanter från en eller flera kommuner vid sammankomsterna.

Den ekonomiska redovisningen sker i särskild ordning genom den månatlig redovisning till kommunerna.

Inför upphandlingen av trafikavtal inbjöds kommunerna till såväl en politikergrupp, som en grupp bestående av tjänstepersoner. Upphandlingen föregicks av ett antal möten där respektive kommun hade möjligheter att lämna synpunkter på omfattning och kvalitet.

Intresseorganisationer

Resenärsrådet består av ett antal representanter från intresseorganisationer. Inom ramen för rådet lämnas information från serviceresor, samtidigt som deltagarna har möjlighet att lämna synpunkter. Under år 2019 har tre sammankomster genomförts. Ofta lyfts praktiska frågor och regelverksfrågor.

Av intervjuerna med intresseorganisationerna framgår att bokningar och resor fungerar förhållandevis väl. I intervju lyfts att den återkopplingen som sker inom ramen för avvikelsehanteringen skulle kunna bli tydligare. Intervjuerna ger dock ingen entydig bild av detta. Vidare lyfts att förarnas språkkunskaper kan vara ett problem avseende kommunikation kring framkörning och avlämning. Samtidigt lyfts fram att flertalet av förarna är mycket serviceinriktade och lösningsorienterade.

Vidare lyfts fram att resorna, vid samordning, många gånger kan ta lång tid. Samtidigt finns uppfattningen att resorna oftast ligger inom ramen för regelverket och att det finns en förståelse för att samordning behöver ske.

Av våra intervjuer framgår att tillgängligheten avseende beställning av resa upplevs som acceptabel, men att det vid beställning kvällstid genom jouren upplever bristande lokalkunskap. Förändringar har nu skett avseende jouren, som sedan årsskiftet helt sker i Region Kronobergs regi.

Trafikutövarna

Individuella möten, med frågor kopplade till avtalet, sker med de trafikutövare som är schemalagda, grupp 1, vid två tillfällen per år. För trafikutövare i grupp 3 planeras möten vid ett tillfälle per år. Ytterligare möten kan påkallas av parterna vid behov. Även gemensamma sammankomster förekommer.

Av intervjuerna framgår en delad bild vad avser hur samverkan och dialog fungerar, allt från fungerande till ej fungerande. När det gäller kritik avser den att återkoppling inte fungerar i tillräcklig utsträckning. Det finns bland de intervjuade trafikutövarna en samstämmig bild av att relationen mellan schemalagda bilar och de som tillhör den grupp för kortare resor som styr sin egen tillgänglighet, inte blivit som trafikutövarna tänkt sig. I intervjuerna uppges att beläggningen blivit alldeles för låg för de schemalagda bilarna (grupp 1). Vidare menar entreprenörerna att detta ger en sämre ekonomi för regionen och kommunerna eftersom det finns schemalagda "billiga" bilar som inte nyttjas. Det finns i dessa delar en kritik mot nuvarande avtal och att förarbetet inför upphandlingen kunde varit bättre. Det som betecknas som korturer uppfattas som för långa turer för en väl fungerande relation mellan schemalagda bilar och övriga.

Det lyfts även fram en kritik mot att regelverket inom sjukresor har ändrats efter att det nya avtalet handlades upp, vilket påverkat volymerna negativt.

Av intervjuerna framgår en önskan från trafikutövarna att öka antalet formella individuella uppföljningsmöten med serviceresor.

Kommunikationen kan vara ett problem gentemot resenären. Det händer att förändringar i tider inte når resenären, vilket kan innebära en frustration som förarna får ta.

Trafikutövarna tycker att regelverket i förhållande resenären är tydligt och att det sällan uppstår problem i förhållande till resenärens förväntningar vad avser exempelvis samåkning, hantering av hjälpmedel eller bagage. Denna bild bekräftas också av de förare som vi har intervjuat.

Av intervjuerna framgår att förarna trivs med sitt arbete och den service mot resenärerna det innebär. Samtidigt upplevs den låga beläggningen på de schemalagda bilarna som frustrerande och negativt påverkande för arbetsmiljön, där de kan bli inaktiva över allt för långa stunder.

Serviceresor genomförde under våren år 2019 en undersökning bland förarna. När det gäller tillräcklig information från Länstrafiken gav 70 % betyget tre eller bättre på en femgradig skala (från instämmer inte alls, till instämmer helt). På frågan om att känna sig som en viktig del av länstrafikens uppdrag svarade nästan 70 % fyra eller bättre på den femgradiga skalan.

2.7.2. Bedömning

Har nämnden säkerställt att interaktionen med andra aktörer exempelvis kommunerna fungerar på ett ändamålsenligt sätt?

Vi bedömer att det finns forum för interaktion med kommuner, intresseorganisationer och transportörer, men att ändamålsenligheten till delar kan öka.

Framförallt bedömer vi att samverkan med kommunerna behöver utvecklas genom en i grunden förutsägbar agenda som presenterar statistik, kvalitetsmått, ekonomi m m. Genom att tydliggöra gruppens funktion blir det också enklare för kommunerna att styra vilka som ska representera i gruppen. Samtidigt är detta ett gemensamt ansvar mellan serviceresor och kommunerna.

Vi rekommenderar även att överväga de önskemål om tätare avstämningsmöten som framförs av trafikutövarna, samt att i samråd diskutera hur återkopplingen kan utvecklas.

Har nämnden säkerställt att risker för att patienter kommer i kläm minimeras?

Vi bedömer, med intervjuerna med intresseorganisationer och transportörer, att regelverken upplevs som tydliga och att situationerna är förhållandevis få när en patient hamnar i en situation mellan olika aktörer.

2.8. Kommunikation Sjukvården – Länstrafiken

2.8.1. Iakttagelser

Av intervjuerna framgår att den kommunikation som sker mellan hälso- och sjukvården och serviceresor uppfattas som väl fungerande. Det finns för hälso- och sjukvården en särskild kontaktperson utsedd, med vilken en nära och fortlöpande dialog sker. Inför det förändrade regelverket som trädde i kraft från år 2019 skedde arbetet i en gemensam arbetsgrupp med representanter från både hälso- och sjukvården samt serviceresor. Beslut om regelverket har tagits i hälso- och sjukvårdsnämnden, 2018-10-24, § 131.

Samtidigt framgår att hälso- och sjukvården hade önskat större delaktighet inför upphandlingen än det remissförfarande som tillämpas. Bland annat upplevs avtalstiden som lång med tanke på den teknikutveckling som sker avseende hjälpmedel. Samtidigt lyfts fram att det nya avtalet innebär fler lägre bilar och liggande transporter, vilket är i enlighet med hälso- och sjukvårdens önskemål.

Ett försök har även genomförts med fast transport mellan Växjö och Tingsryd, vilket har slagit väl ut.

Samtliga som arbetar inom sjukvården kan utfärda en remiss för sjukresa. Inom hälso- och sjukvården har olika tolkning av regelverket från de som utfärdar remisser för resa upplevts som ett problem, både vad avser likabehandling av de resande samt den ekonomiska aspekten. Generellt har det förevarit för generösa tolkningar av regelverket.

Nu har särskild personal utbildats på olika avdelningar som kan bevaka regelverket och svara på frågor rörande sjukresor. Av intervjuerna framgår uppfattningen från såväl hälso- och sjukvården samt från serviceresor att det finns fungerande rutiner för att säkerställa att hänsyn tas till integritet och resans längd när så erfordras. För serviceresor styrs resan utifrån den remiss som lämnas.

Lättlästa checklistor har tagits för att underlätta bedömningar för de som utfärdar remiss för sjukresa. Vidare har utbildnings- och informationsinsatser har genomförts. Det upplevs nu finnas ett ökat fokus på regelverket och dess ekonomiska effekter. Samtidigt framgår av intervjuerna att arbetet med implementering av regelverket måste fortgå. Även den avvikelserapportering som sker i Synergi, mellan vården och serviceresor, indikerar på att arbetet med att säkerställa regelverket måste fortgå.

2.8.2. Bedömning

Har nämnden utifrån gällande regler säkerställt att serviceresor tar hänsyn till integritet och längd på resan för mycket sjuka patienter?

Vi bedömer att det finns rutiner för att säkerställa att rätt resa bokas utifrån den remiss som lämnas från hälso- och sjukvården.

Fungerar kommunikationen med sjukvården?

Vi bedömer att det finns väl etablerade och fungerande rutiner för kommunikation mellan HSL:s och serviceresors företrädare.

Finns det hos de medicinskt ansvariga vårdgivarna tillämpade rutiner, checklistor m.m. för att bedöma "patientens samlade hälsotillstånd" så att en konsekvent bedömning, avseende utfärdande av sjukresetillstånd säkerställs?

Vi bedömer att det genom att utveckla checklistor kombinerat med utbildningsinsatser har tillämpningen blivit mer konsekvent. Samtidigt framgår att implementeringen av regelverket inte fullt ut är säkerställd. Vi rekommenderar att analysera förändringen av antalet resor och kostnader i förhållande till det nya regelverket och vad som kan hänföras till en mer enhetlig hantering av resorna.

Ansvaret för att rätt resor utfärdas ligger företrädesvis inom hälso- och sjukvårdsnämndens ansvarsområde. Trafiknämndens verksamheter, som utför resor efter de remisser som upprättas, har företrädesvis en stödjande roll i att säkra att rätt resor utfärdas utifrån regelverket.

3. Revisionell bedömning

Som svar på den övergripande revisionsfrågan bedömer vi att trafiknämnden till övervägande del säkerställer att regionens servicereseverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Till grund för vår bedömning ligger att avtalen utformats för att säkerställa tillräcklig kvalitet i verksamheten, samt att avtalen främjar en uppföljning av såväl förare, fordon och villkor kopplade till förarnas anställning. Det finns rutiner och ett aktivt arbete med uppföljning av avtalsvillkoren. Vidare finns ett aktivt arbete med att sätta mål och att upprätta internkontrollplan. Verksamhetens arbete präglas av dokumenterade rutiner och planering, vilket stärker kontrollmiljön. Det finns system för avvikelshantering, som till stora delar fungerar väl.

Samtidigt bedömer vi att det finns utvecklingsområden som att fortlöpande utvärdera belägningsnivåer med koppling till schemalagda fordon, följa upp och utvärdera effekterna av den faktiska samordning av resor som sker i reseplaneringen, att utveckla utvärderingen av avvikelshantering på kategorier, att utveckla den riskbedömning som sker inför beslut om internkontrollplanen med fokus på verksamhetens kvalitetssäkrande system, rutiner och processer. Vidare att utveckla den samverkan som sker med de uppdragsgivande kommunerna, samt att tillsammans med hälso- och sjukvården fortsätta implementeringen av en enhetlig hantering och bedömning av regelverket för sjukresor.

3.1. Områdesvisa bedömningar mot delfrågorna

Bedömning och kommentarer utgår från en samlad bild för de områden till vilka delfrågorna är kopplade. Delfrågorna kommenteras var för sig under avsnitt 2.

Område	Kommentar
Avtal	Uppfyllt Vi bedömer att avtalen säkerställer en tillräcklig grad av kvalitet på serviceresorna. Vi bedömer att genom nuvarande avtal säkerställs tillräcklig kapacitet och fordonsstatus, samt för uppdraget relevanta krav i övrigt. Som framgår av iakttagelserna pågår en utredning avseende de schemalagda fordonen i relation till volymer. Hittillsvarande utredning indikerar snarare på en överkapacitet, sett till aggregerad nivå, avseende schemalagda fordon, vilket på sikt kan påverka uppdraget ur olika aspekter beroende på vidare hantering. Vi instämmer i utredningens



rekommendation om att fortlöpande utvärdera beläggningsnivåerna med koppling till schemalagda fordon.

Vi bedömer att avtalets konstruktion främjar en effektiv avtalsuppföljning. Det finns dock indikationer på att den del som avser förarnas språkkunskaper inte tillräckligt kan följas upp med nuvarande reglering.

Vi bedömer att det finns rutiner för att tillämpa kvalitetsavdrag/viten i enlighet med avtalet. Vi upprepade förseelser sker särskild dialog med trafikutövaren. Då avtalet ännu pågått under relativt kort tid finns inget underlag för att uttala sig om dess effekt.

Mål

Delvis uppfyllt

Vi bedömer att det sker ett aktivt arbete kring mål och målvärden som stödjer nämndens uppföljning och utvärdering. Vi anser dock att nämnden bör överväga mål kopplade till om resenärens resa, exempelvis hämtad i tid. Vidare att nämnden även kompletterar med mål kopplade till det egna verksamhetens avvikelshantering. Vi rekommenderar nämnden att för vissa mål särredovisa färdtjänst och sjukresor.



Intern kontroll

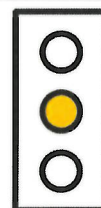
Delvis uppfyllt

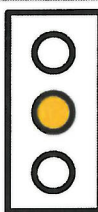
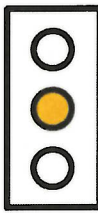
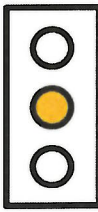
Vi bedömer att genom att ta med avtalsuppföljning och avvikelshantering som ett kontrollmoment i internkontrollplanen säkerställs, vid fungerande rutiner, att nämnden erhåller rapportering vid väsentliga avvikelser. Vi saknar dock en internkontroll som säkerställer att de internt upprättade rutinerna fullföljs och fungerar fullt ut.

Vi anser att den riskbedömning som sker för service-resor verksamhet som helhet behöver utvecklas och uppta fler kritiska moment. En risk kan vara att själva kontrollerna vid exempelvis avtalsuppföljning inte görs i tillräcklig omfattning eller med tillräcklig kvalitet.

I fråga om nämnden säkerställer att tillräckliga åtgärder vidtas vid avvikelse från avtalen bedömer vi att det finns rutiner för att tillämpa kvalitetsavdrag/viten i enlighet med avtalet.

Vidare bedömer vi att det finns rutiner för att hantera synpunkter och klagomål avseende färdtjänst och sjukresor. Vi anser dock att rutinerna för att notera och följa upp/utvärdera typ av avvikelser behöver utvecklas.



Utbildning	Uppfyllt Vi bedömer att det finns ändamålsenliga rutiner för att genomföra certifiering av förare. Vi bedömer att det saknas en särskild uppföljning eller utvärdering kopplad till den effekt som utbildningarna ger. Vi kan dock konstatera att antalet rapporterade avvikelser har reducerats mellan år 2018 och år 2019.	
Administration av sjukresebeställningar och systemstöd	Delvis uppfyllt Vi bedömer att nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga system och rutiner. Serviceresor har gjort uppföljning av att systemet har ställts in utifrån gällande regelverk och avtal. Vi anser dock att nämnden tydligare behöver följa upp och utvärdera effekterna av den faktiska samordning som sker i planeringen. Vi anser även att en särskild uppföljning behöver ske angående eventuell förskjutning av kostnaderna med anledning av ändrat regelverk för sjukresor. Vi bedömer att serviceresor system, rutiner och processer är dokumenterade.	
Interaktion med andra aktörer	Delvis uppfyllt Vi bedömer att det finns forum för interaktion med kommuner, intresseorganisationer och transportörer, men att ändamålsenligheten till delar kan öka. Framförallt bedömer vi att samverkan med kommunerna behöver utvecklas genom en i grunden förutsägbar agenda som presenterar statistik, kvalitetsmått, ekonomi m m. Genom att tydliggöra gruppens funktion blir det också enklare för kommunerna att styra vilka som ska representera i gruppen. Samtidigt är detta ett gemensamt ansvar mellan serviceresor och kommunerna. Vi bedömer, med intervjuerna med intresseorganisationer och transportörer, att regelverken upplevs som tydliga och att situationerna är förhållandevis få när en patient hamnar i en situation mellan olika aktörer.	
Kommunikation Sjukvården – Länstrafiken	Delvis uppfyllt Vi bedömer att det finns rutiner för att säkerställa att rätt resa bokas utifrån den remiss som lämnas från hälso- och sjukvården. Vi bedömer att det finns väl etablerade och fungerande rutiner för kommunikation mellan hälso- och sjukvårdens och serviceresors företrädare. Vi bedömer att det genom att utveckla checklistor	

kombinerat med utbildningsinsatser har tillämpningen blivit mer konsekvent, men att det kvarstår ett arbete att säkerställa rätt bedömning utifrån regelverket, d v s implementeringen av regelverket är inte fullt ut är säkerställt.

Ansvaret för att rätt resor utfärdas ligger företrädesvis inom hälso- och sjukvårdsnämndens ansvarsområde. Trafiknämndens verksamheter, som utför resor efter de remisser som upprättas, har företrädesvis en stödjande roll i att säkra att rätt resor utfärdas utifrån regelverket.

Vi anser vidare att förändringen av antalet resor och kostnader i förhållande till det nya regelverket behöver analyseras.

3.2. Rekommendationer

Vi rekommenderar, i enlighet med den utredning som företagits, att fortlöpande utvärdera beläggningsnivåerna med koppling till schemalagda fordon.

Vi rekommenderar att nämnden följer upp och utvärderar effekterna av den faktiska samordningen av resor som sker i reseplaneringen. Vidare att nämnden kompletterar med mål kopplade till rese- närens resa, exempelvis "hämtad i tid", samt från den egna verksamhetens avvikelshantering. Vidare att för vissa mål överväga att särredovisa färdtjänst och sjukresor.

Vi rekommenderar att nyttja avvikelshanteringssystemet för uppföljning och utvärdering av olika typer av avvikelser.

Vi rekommenderar att analysera förändringen av antalet resor och kostnader i förhållande till det nya regelverket för sjukresor och vad som kan hänföras till arbetet med en mer enhetlig hantering av resorna, samt en eventuell förskjutning av kostnaderna mellan kommuner och hälso- och sjukvården med anledning av ändrat regelverk för sjukresor.

Vi rekommenderar att utveckla den riskbedömning som sker inom serviceresor inför nämndens beslut om internkontrollplan med fokus på de kvalitetssäkrande rutiner och processer som finns inom serviceresor.

Vi rekommenderar att se över formerna för samverkan med kommunerna, genom en mer förutsägbar agenda som presenterar statistik, kvalitetsmått och utvärdering av faktorer som påverkar ekonomin. Genom att tydliggöra gruppens funktion blir det enklare för kommunerna att styra vem eller vilka som ska representera i gruppen.

Vi rekommenderar även att överväga de önskemål om tätare avstämningsmöten som framförs av trafikutövarna, samt att i samråd diskutera hur respons och återkoppling kan utvecklas.

2020-02-27



Jörn Wahlroth

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Kronobergs revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

