

Trafiknämnden

Svar på revisionsrapport – Granskning av Serviceresors verksamhet

Ordförandes förslag till beslut

Trafiknämnden godkänner svar på revisionsrapport Granskning av Serviceresor verksamhet samt överlämnar svaret till Regionfullmäktige.

Sammanfattning

Regionfullmäktiges förtroendevalda revisorer har överlämnat rapporten Granskning av Serviceresors verksamhet till Trafiknämnden.

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

Svar på revisionsrapport redogör över Region Kronobergs vidtagna och planerade åtgärder med anledning av revisionens rekommendationer. Av svaret framgår bl.a. att Serviceresor arbetar med fortlöpande uppföljning av beläggningsnivåer, avvikelser samt brukarnas uppfattning av resorna.

Rekommendationer och svar

Utifrån revisionens granskningsresultat rekommenderar revisionen trafiknämnden följande:

Rekommendation 1

Att fortlöpande utvärdera beläggningsnivåerna med koppling till schemalagda fordon.

Trafiknämndens svar

Utifrån beställd analys som Serviceresors systemleverantör Snapcode gjort har statistikverktyg plockats fram för att följa och utvärdera dessa nivåer. Detta sker dagligen utifrån ett kort perspektiv av driftledarna, en gång i veckan med ett lite större perspektiv på driftmöten samt en gång i månaden i två olika forum, ett med fokus på intjänandegraden och ett med verksamhetsfokus (schema, samåk, nyttjande med mera).

Som grund för dessa utvärderingar används siffror som tas fram av ekonom på Länstrafiken månadsvis, specifikt mätningen av inaktiv tid. Varje månad tas även statistik fram som visar bland annat beläggningsnivå uppdelat per trafikeringsgrupp. Trafikeringsgrupp 1 är schemalagda och följs upp extra noggrant.

Rekommendation 2

Att följa upp och utvärdera effekterna av den faktiska samordningen av resor som sker i reseplaneringen, att nämnden kompletterar med mål kopplade till resenärens resa (exempelvis ”hämtad i tid”, samt från den egna verksamhetens

avvikelsehantering) och att för vissa mål överväga att särredovisa färdtjänst och sjukresor.

Trafiknämndens svar

Att särredovisa samordningen uppdelat på sjukresor och färdtjänst går emot Serviceresors uppdrag som bland annat är att samplanera alla våra restyper. Om det ska vara meningsfullt att följa upp samordning bör det göras på en nivå där alla resor är med oavsett restyp eller automatisk/manuell planering. Våra regelverk styr i hur stor utsträckning samordning är möjlig. Om regelverken tillåter större tidsintervaller har vi större möjlighet till samordning. Mål för samordning är svårt, det finns ingen samsyn inom branschen på hur man mäter. Serviceresor behöver själva bestämma vad som menas med samordning, är det samåkning eller god planering och knyta ett mått till det.

Rekommendation 3

Att säkerställa att avvikelshanteringssystemet används för uppföljning och utvärdering av olika typer av avvikelser.

Trafiknämndens svar

Under 2019 har avvikelser/synpunkter redovisats på Länstrafikens ledningsgrupp en gång per termin och med start 2020 kommer samma redovisning även ske på nämndsnivå.

Rekommendation 4

Att fördjupa kunskaperna om brukarnas uppfattning om verksamheten för att minimera mörkertal.

Trafiknämndens svar

ANBARO (Barometern för Anropsstyrd trafik) är en undersökning som mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan som genomförts. Undersökningen pågår löpande under året och intervjuer per telefon sker dagligen. De som intervjuas är ett urval av de resenärer som genomfört en färdtjänst- eller sjukresa dagen innan intervju.

ANBARO ger svar på frågor om:

Beställning och bemötande

- Beställningens utförande
- Bemötandet av samtalsmottagaren
- Sammanfattande betyg för beställningen

Intryck av resan

- Resans punktlighet
- Förarens agerande
- Sammanfattande betyg på resan

Bakgrundsfrågor

- Resenärens resmönster
- Funktionshinder
- Ålder och kön

Rekommendation 5

Att analysera förändringen av antalet resor och kostnader i förhållandet till det nya regelverket för sjukresor.

Trafiknämndens svar

Ekonom på Länstrafiken förser vården varje månad med underlag. Tillsammans med vården analyseras resandet för att se vilken effekten är och åt vilket håll de vill ta nästa steg.

Rekommendation 6

Att utveckla den riskbedömning som sker inom Serviceresor inför trafiknämndens beslut om interkontrollplan med fokus på de kvalitetssäkrande rutiner och processer som finns inom Serviceresor.

Trafiknämndens svar

Rutiner går igenom vid behov/förändringar fortlöpande samt varje år inför sommaren innan vi utbildar sommarvikarier (exempelvis om nya funktioner läggs till i Alfa.

Riskbedömningar görs löpande vid förändringar.

Rekommendation 7

Att se över formerna för samverkan med kommunerna, genom en mer förutsägbar agenda som presenterar statistik, kvalitetsmått och utvärdering av faktorer.

Trafiknämndens svar

Nätverksmöten med samarbetskommunerna sammankallas fyra gånger per år, två på våren och två på hösten. Inför varje möte inkommer respektive deltagare/medlem senast 2 veckor inför kommande möte med punkt man vill ha med på agendan. Serviceresor förbereder och bjuder även in eventuell annan ansvarig i respektive ämne. Senast en vecka innan mötet skickas kallelse med agenda till samtliga medlemmar.

Medlemmarna från respektive kommun är utsedda som representanter från sin kommun att delta på dessa möten och inkomma med information men framförallt sprida/informera ut i sin organisation/kommun.

Punkter på agendan är statistik/Anbarometer (barometer för anropsstyrd trafik) och snart även Hanbarometer (barometer för handläggning), NKI, nya stationsområdet, laget runt där respektive kommun informerar från sin verksamhet. Punkterna är fast fördelade på våren och hösten. Ekonomi har kommunernas representanter

valt att Länstrafikens ekonom skickar ut till annan ansvarig person i sin kommun och därav ej en punkt på agendan.

Övriga punkter som tas upp löpande eller vid behov är tex. Info/rapportering från vår kvalitetskontrollant, info om sjukresor, omsorgsresor, nya sjukhuset, information från Länstrafiken, samarbete mellan Serviceresor och respektive kommun gällande skolskjuts, korttids, äldreboende etc.

På kommande möten är det en ny stående punkt som gäller uppdraget från möte med Kommunalt forum 2019-11-06, att se över gällande kommunalt regelverk för färdtjänst för att bromsa kostnads-utvecklingen, ansvarig sammankallande är verksamhetschef Jessica Hultmark.

Önskemål om fast agenda är inplanerad på kommande möte som är inplanerat till 2020-05-13.

Rekommendation 8

Att överväga önskemål om tätare avstämningsmöten med trafikutövarna. Utveckla hur respons och återkoppling kan utvecklas.

Trafiknämndens svar

Förutom den dagliga kontakten med förare och den löpande kontakten angående daglig drift med entreprenörerna genomförs uppföljningsmöten.

Uppföljningsmötena är till för att ta upp helheten med utgångspunkt i avtalet.

Entreprenörer med Grupp 1-avtal har möten två gånger per år och entreprenörer med Grupp 3/4-avtal en gång per år. Utöver detta genomförs extra möten vid behov från antingen Serviceresor eller entreprenören.

Alla möten genomförs med en gemensam checklista som grund. Alla får då minst samma information och möjligheter. Inför mötet skickas en uppmaning till entreprenören att inkomma med frågor som de vill ta upp.

Mötena är ett bra komplement till kontakten om den dagliga driften. Det gynnar den dubbelriktade kommunikationen mellan Serviceresor och entreprenörerna. I detta sammanhang är det enkelt att ta upp både bra och mindre bra delar.

Respons-ärenden är en del som alltid tas upp, antingen ges beröm eller tas ärenden som kräver diskussion upp på mötet.

Alla frågor får inte ett svar under mötet, en del saker tas med och hanteras efteråt. Återkoppling sker till entreprenören när frågorna som inte besvarades har ett svar.

Se bifogad fil med checklista som används som grund för avstämningsmöten med trafikutövarna (beskrivning av varje punkt är beskrivet inom parentes).

Svar på revisionsrapport
Diarienummer: 20RGK553
Handläggare: Jessica Hultmark,
Datum: 2020-04-17



Carina Bengtsson (C)
Trafiknämndens ordförande

Thomas Nilsson
Trafikdirektör

Bilagor: Granskning av Serviceresors verksamhet
Checklista Avstämningsmöte 2020