

Revisionsrapport

Färdtjänst Kalix kommun

Jenny Krispinsson

Maj 2015

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattande bedömning	1
2.	Inledning	2
2.1.	Bakgrund	2
2.2.	Syfte och kontrollmål	2
2.3.	Revisionskriterier	2
2.4.	Metod och avgränsning	3
3.	Granskningsresultat	4
3.1.	Ansvarsfördelning och organisation	4
3.2.	Kostnadsutveckling	5
3.3.	Avtal avseende färdtjänst	6
3.3.1.	Säkerhet och bemötande.....	7
3.3.2.	Hämtade och lämnade i rätt tid.....	7
3.3.3.	Kvalitetsutveckling	7
3.4.	Rapportering och uppföljning	8

1. *Sammanfattande bedömning*

På uppdrag av revisorerna i Kalix kommun har PwC genomfört en granskning avseende färdtjänstverksamheten. Revisorernas bedömning av väsentlighet och risk har legat till grund för valet av granskningsinriktning.

Vår sammanfattande bedömning är att socialnämnden i stor utsträckning har säkerställt att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och säker färdtjänst i kommunen. Den sammanfattande bedömningen baseras på följande iakttagelser;

- Sedan 1:a december 2014 handläggs ärenden avseende färdtjänst av Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM). I det avtal som kommunen tecknat med RKM framgår att båda parterna har möjlighet till en uppsägningstid på tolv månader.
- I dagsläget är det svårt att bedöma om överlåtandet av handläggning av färdtjänstärenden till RKM inneburit kostnadsbesparingar för kommunen. Detta eftersom det vid granskningstillfället endast hade gått drygt fyra månader sedan överlåtandet trädde i kraft.
- I de avtal som RKM (genom dotterbolaget Länstrafiken) tecknat med leverantörer av färdtjänst inom Kalix kommuns geografiska område framgår krav på bemötande och säkerhet. Däremot saknas delvis krav på att resenärerna ska bli hämtade och lämnade i rätt tid, samt om resenärerna kan få ersättning för resor som blivit försenade.
- Sedan RKM övertog handläggningen av färdtjänsten är det även RKM som ansvarar för att ta emot och åtgärda klagomål, synpunkter, incidenter och andra avvikelser. Genom intervjuerna framgår att RKM har system och rutiner för detta.
- Socialnämnden, som ansvarar för att följa upp färdtjänstverksamheten i kommunen, hade vid granskningstillfället inte fått till sig någon uppföljning av kostnadsutvecklingen av färdtjänsten sedan RKM övertog det uppdraget. En uppföljning planerades dock till det nästkommande nämnds-sammanträdet. Nämnden hade, vid granskningstillfället, inte efterfrågat någon uppföljning av kvalitet och avvikelser.

Rekommendationer

Med utgångspunkt från ovanstående iakttagelser vill vi rekommendera socialnämnden att tydliggöra vilken samlad återkoppling, inklusive kvalitetsaspekten, som nämnden vill ha samt tidplan för denna uppföljning.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Färdtjänsten i Sverige regleras av Lagen om färdtjänst och är avsedd för individer som på grund av funktionsnedsättning har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller nyttja allmänna kommunikationer. Varje kommun ansvarar för att färdtjänst av god kvalitet anordnas inom kommunen och, om det finns särskilda skäl, mellan kommunen och en annan kommun. En kommun får för sina kommuninvånare anordna färdtjänst också i eller mellan andra kommuner.

Från och med 2014-12-01 utreder och handlägger Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM) färdtjänst- samt riksfärdtjänstresor för Kalix kommun.

Kravet från kunden är att bli hämtad i tid, bli lämnad i tid, att få ett gott bemötande och att känna sig trygg. Någonstans mellan 300 och 500 människor skadas varje år i färdtjänsten enligt forskningsresultat som presenterats under 2011. Mer än hälften av färdtjänstolyckorna sker när bilen står stilla och oftast handlar det om enkla kläm- och fallskador, som ändå blir allvarliga för dem som drabbas. I och med att det ofta handlar om människor som är sköra kan konsekvenserna av en förhållandevis lindrig incident bli allvarlig för individen.

2.2. Syfte och kontrollmål

Syftet med denna granskning är att besvara följande revisionsfråga: säkerställer socialnämnden att det finns en ändamålsenlig och säker färdtjänst i kommunen?

För att besvara revisionsfrågan har följande kontrollmål varit styrande för granskningen:

- Hur är färdtjänsten organiserad?
- Hur har kostnadsutvecklingen sett ut de senaste åren?
- Finns krav i avtal på att bli hämtade och lämnade i rätt tid?
- Finns krav i avtal gällande bemötande och säkerhet?
- Finns och används system för rapportering av incidenter och avvikelser?
- Sker regelbunden återrapportering av färdtjänstverksamheten till ansvarig nämnd?

2.3. Revisionskriterier

- Lagen om färdtjänst
- Färdtjänstregler i Kalix kommun

2.4. Metod och avgränsning

Granskningen har genomförts genom intervjuer med berörd tjänsteman i kommunen samt ordförande i socialnämnden och handläggare på Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten.

Vidare har granskning av avtal och kravspecifikationer, styrdokument, rutinbeskrivningar och protokoll genomförts.

De från kommunen som har intervjuats för granskningen har haft möjlighet att faktakontrollera innehållet i rapporten.

För avgränsning, se revisionsfrågor, kontrollmål och revisionsmetod.

3. Granskningsresultat

3.1. Ansvarsfördelning och organisation

Kommunalförbundet Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten (RKM) bildades den 1:a januari 2012 av Norrbottens läns landsting och länets 14 kommuner. Enligt RKM:s hemsida¹ ska RKM:

Verka med den grundläggande ambitionen att som myndighet samordna, effektivisera och utveckla kollektivtrafiken i länet. Myndigheten ska vidare medverka i lokala, regionala och nationella nätverk som skapar förutsättningar för en fortsatt utveckling och rationell hantering av kollektivtrafik.

Socialförvaltningen i Kalix kommun fick under 2013 i uppdrag att utreda vilka fördelar som fanns om Kalix kommun överlämnade handläggning och beslut avseende färdtjänst till RKM. De fördelar som lyftes fram var följande:

- Att färdtjänsten sköts av samma organisation som kollektivtrafiken i länet innebär bättre förutsättningar att öka andelen resande med den allmänna kollektivtrafiken, liksom snabb och direkt information för att kunna anpassa och förändra den allmänna kollektivtrafiken
- Beställningscentralen får större volymer att hantera vilket innebär större samordning samt kostandsbesparingar och miljövinster
- Centraliserad tillståndsgivning med färre personer i länet som arbetar med detta innebär att de som ansöker om färdtjänst får en mer konsekvent och lika bedömning. Dessutom arbetar personalen bara med detta och blir specialiserade på ärendet och därmed mer kostnadseffektiva.

Kommunfullmäktige i Kalix beslutade 2014-02-10 att överlåta färdtjänst-handläggning till RKM och 2014-12-01 övertog RKM ansvaret för färdtjänsten. Enligt det avtal kommunen har slutit med RKM är RKM:s uppgifter att handlägga tillståndsprövningar för färdtjänst och riksfärdtjänst samt upphandla och teckna avtal med leverantörer av färdtjänst. RKM ska även ta emot beställningar och samordna resor, betala ut ersättning till leverantörerna av färdtjänst samt fakturera kommunen för transportkostnader, avgift till beställningscentralen och tillståndsprövningen. Genom de intervjuer som genomförts framkommer även att RKM ansvarar för att ta emot och åtgärda tillbud, klagomål och synpunkter från resenärer.

Förutom att överlämna färdtjänsten i sin helhet till RKM så är kommunens uppgift, enligt avtalet, att svara för alla kostnader för utförda transportuppdrag och tillståndsprövning.

¹ www.rkmbd.se

Innan Kalix kommun överlät handläggning av färdtjänst till RKM utreddes och handlades dessa ärenden av biståndshandläggare på Biståndsenheten inom Socialförvaltningen. Samma handläggare som till exempel utredde behov av insatser via hemtjänsten, särskilt boende eller insatser via LSS utredde således även individers behov av färdtjänst. Socialnämnden var då ansvarig nämnd för denna verksamhet. Genom de intervjuer som genomförts framkommer att arbetsbelastningen hos biståndshandläggarna var hög. Att överlåta färdtjänsten till RKM sågs bland annat som en möjlighet att skapa bättre förutsättningar för en mindre pressad tillvaro för biståndshandläggarna. Ca 2,5 månader innan överlåtelsen av handläggning av färdtjänst till RKM annonserade socialförvaltningen detta i lokaltidning, reklamblad och på kommunens hemsida. Alla individer med beviljad färdtjänst kontaktades även personligen för att informeras om den nya organisationen avseende färdtjänsten. Inom socialförvaltningen finns det nu en tjänsteman som ansvarar för kontakten med RKM och enligt uppgift är det socialnämnden som ska följa upp hur färdtjänstverksamheten bedrivs och utvecklas, både vad gäller kvalitet och kostnader.

Genom granskningen framkommer även att kommunen äger två mindre bussar som kan transportera rullstolar. Dessa fordon ägs av kommunens dagverksamhet och används för att transportera brukare med grava funktionsnedsättningar från sitt boende till dagverksamheten. Vid intervjuerna beskrivs att det inte fungerar med avtalade busstider för dessa brukare då de behöver kortare dagar på dagverksamheten. Vidare beskrivs det som nödvändigt att det är känd och vårdutbildad personal som skjutsar dessa brukare. Det finns även ett särskilt boende för funktionsnedsatta i kommunen där de boende själva har gått ihop och köpt in en minibuss.

3.2. Kostnadsutveckling

En av de fördelar som socialförvaltningen lyfte fram i och med överlämnandet av färdtjänsthandläggningen till RKM var effektivisering och kostnadsbesparing. Genom granskningen framkommer att den tjänsteman inom socialförvaltningen som fungerar som kontaktperson gentemot RKM månatligen får till sig statistik avseende antal resor med taxi och specialfordon samt kostnader för dessa. Genom de intervjuer som genomförts framkommer att socialnämnden och dess förvaltning, vid granskningstillfället, ännu inte gjort någon uppföljning och analys av kostnadsutvecklingen sedan färdtjänsthandläggningen övergick till RKM. Detta uppges bero på att överlåtandet skett relativt nyligt, vid granskningens tidpunkt hade det gått drygt fyra månader, och att det då inte fanns tillräckligt mycket underlag att analysera och följa upp. Vidare uppgavs att uppföljning och analys av kostnadsutvecklingen kommer att genomföras av nämnden och förvaltningen under våren/försommaren.

Genom den statistik kommunen själv fört innan färdtjänsten överlämnades till RKM samt den statistik som kommer från RKM framkommer att färdtjänsten under perioden december 2014 till mars 2015 totalt sett varit något billigare än under samma period ett år tidigare. Eftersom det än så länge saknas underlag för mer än fyra månader så är det dock svårt att göra någon bedömning om överlåtandet av färdtjänst till RKM varit kostnadsbesparande för kommunen. Detta är något som socialnämnden och dess förvaltning ämnar följa upp och analysera framöver.

Tabell 1. Kostnad för färdtjänstresor december 2013 till mars 2014

2013-2014	Taxi		Specialfordon		Exp.	Totalt	
	Månad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	avgifter	Antal
December	1 093	154 763	216	87 862	29 531	1 309	272 156
Januari	946	108 745	151	45 646	24 726	1 097	179 117
Februari	856	106 386	148	43 053	22 630	1 004	172 069
Mars	903	120 319	173	48 803	24 253	1 076	193 375
Totalt	3 798	490 213	688	225 364	101 140	4 486	816 717

Källa: Kalix kommun, 2015-03-31

Tabell 2. Kostnad för färdtjänstresor december 2014 till mars 2015

2014-2015	Taxi		Specialfordon		Exp.	Totalt	
	Månad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	avgifter	Antal
December	1 174	163 874	240	88 995	31 872	1 414	284 243
Januari	947	111 989	129	37 892	24 232	1 076	174 113
Februari	1 008	110 235	104	28 932	25 042	1 112	164 209
Mars	1 102	112 812	136	44 818	27 880	1 238	185 510
Totalt	4 231	498 910	609	200 637	109 026	4 840	808 075

Källa: Kalix kommun, 2015-04-17

3.3. *Avtal avseende färdtjänst*

Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Norrbotten har tre dotter- och intressebolag. Ett av dessa är Länstrafiken i Norrbotten AB som är den part som tecknat avtal med leverantörer av färdtjänst inom Kalix kommuns geografiska område. Avtal finns med Kalix taxi AB (som har stationering i centralorten, Morjärv och Töre) samt med Lilla Lappträsk Bygg och Transport. I samtliga avtal ställs samma krav på bemötande, säkerhet samt hämtning och lämning i tid.

3.3.1. Säkerhet och bemötande

Genom de avtal som finns med leverantörer av färdtjänst inom Kalix kommun framgår att det finns krav gällande säkerhet. Till exempel ska alla fordon som används för uppdraget vara besiktigade, försäkrade, godkända samt uppfylla de lag- och säkerhetskrav som gäller för den aktuella typen av fordon. Vidare ska justerabara säkerhetsbälten finnas på samtliga platser.

Dessutom ska de personbilar som används i uppdraget under hela avtalstiden ha en ålder om högst fem år, för specialfordon gäller åtta år. Viss dispens kan ges efter särskilt medgivande från Länstrafiken i Norrbotten. Vidare ska allergiserade fordon kunna tillhandahållas efter förbeställning.

Ett annat krav avseende säkerhet är att samtliga fordon som nyttjas i färdtjänstuppdraget ska vara utrustade med alkolås. Vidare finns det i avtalen krav på att förare ska ha en sådan hälsostatus att denne bedöms som lämplig att köra yrkesmässig trafik. Föraren ska kunna tala, skriva och förstå det svenska språket. Det finns även krav på att entreprenörens personal ska vara väl utbildade för ändamålet. Alla förare av liggande transporter (bårbil) ska ha genomgått kurs i akut omhändertagande samt hjärt- och lungräddning.

Vidare ska personalen även ha god lokalkännedom, känna till det avtal som finns samt regler och bestämmelser som är relevanta för uppdraget. Entreprenörerna och personal ska hålla sig till den sekretess som gäller avseende vem som beviljats färdtjänst samt resenärers personliga förhållanden. Enligt avtalen framgår att det i uppdraget ingår att föraren ger resenärerna god service. Med god service menas exempelvis att föraren hjälper resenären i och ur fordon, på och av med ytterkläder, samt med eventuellt bagage.

3.3.2. Hämtade och lämnade i rätt tid

I avtalen framgår att det för varje resa ska anges en ungefärlig hämttid till resenären. Transporterna ska utföras dygnet runt under veckans alla dagar. I avtalet framgår det inte vilken marginal som gäller för tidspassning av en överenskommen tid för hämtning. Det framgår heller inte om resenärerna har rätt till kompensation om färdtjänsttaxin är försenad eller uteblir.

3.3.3. Kvalitetsutveckling

För att utveckla kvalitén inom färdtjänsten ska alla transportörer medverka vid kontroll och kvalitetsutveckling. Enligt avtal ska detta ske i form av kontinuerlig kontroll av den egna verksamheten, rapportering av störningar samt förslag till åtgärder och förbättring av verksamheten. Allvarliga störningar ska omgående rapporteras till Länstrafiken i Norrbotten. Transportören ska även delta vid träffar med Länstrafiken för att bland annat redovisa störningar som inträffat och vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra att störningar upprepas. Till exempel kan denna redovisning bestå av rapportering av förseningar, olyckstillbud och missnöjda resenärer.

Innan färdtjänsten överlämnades från kommunen till RKM tog kommunen emot de klagomål och synpunkter som inkom från färdtjänstresenärer. Genom intervjuerna som genomförts framkommer att det då rörde sig om något klagomål per månad, oftast på grund av försenad eller utebliven resa. Sedan överlämnandet till RKM har inga klagomål inkommit direkt till kommunen, utan de ska istället tas emot av RKM.

Genom intervjuerna framkommer att det är tydligt att RKM ansvarar för att hantera de synpunkter, klagomål och incidenter som inkommer samt för statistik kring detta. Avvikelse meddelas även berörda taxibolag som ansvarar för de åtgärder som kan bli aktuella.

När Kalix kommun ansvarade för färdtjänsten hölls möten med leverantörerna av färdtjänst ca fyra gånger per år. Detta för att föra en dialog om eventuella klagomål, incidenter och avvikelser samt för att säkerställa en tillräcklig kvalitet avseende färdtjänstverksamheten. Genom granskningen framkommer att RKM träffar leverantörerna av färdtjänst minst en gång per år eller oftare vid behov. Vidare genomför RKM kontinuerliga kvalitetsuppföljningar där färdtjänstresenärer rings upp och får besvara frågor om hur de upplevt sina färdtjänstresor.

3.4. Rapportering och uppföljning

Som nämnts tidigare har RKM en kontaktperson på kommunen och det är den personen som får uppföljning avseende färdtjänsten. Kontaktpersonen på kommunen får månadsvis rapportering från RKM avseende kostnader för färdtjänst och riksfärdtjänst, specificerat enligt Tabell 1 och Tabell 2 i denna rapport. Genom granskningen framkommer att socialnämnden, vid granskningstillfället, ännu inte fått till sig någon uppföljning av kostnadsutvecklingen för färdtjänsten sedan överlämnade till RKM. Däremot lyfts det fram att nämnden är intresserad av området och att ledamöterna kommer få uppföljning av kostnadsutvecklingen under våren/försommaren.

Vad gäller uppföljning av kvalitet, till exempel kring klagomål, synpunkter, incidenter och avvikelser så har vi genom granskningen inte kunnat se att det finns en plan på hur nämnden ska följa upp detta. Nämnden hade, vid granskningstillfället, inte efterfrågat någon uppföljning av kvalitet eller avvikelser inom området. Genom intervjuerna lyfts det dock fram att det skulle vara bra för nämnden att få uppföljning av kvalitet för att se om färdtjänstresenärerna är nöjda eller ej samt hur kvaliteten utvecklas över tid.

Maj 2015

Jenny Krispinsson

Projektledare

Hans Forsström

Uppdragsledare