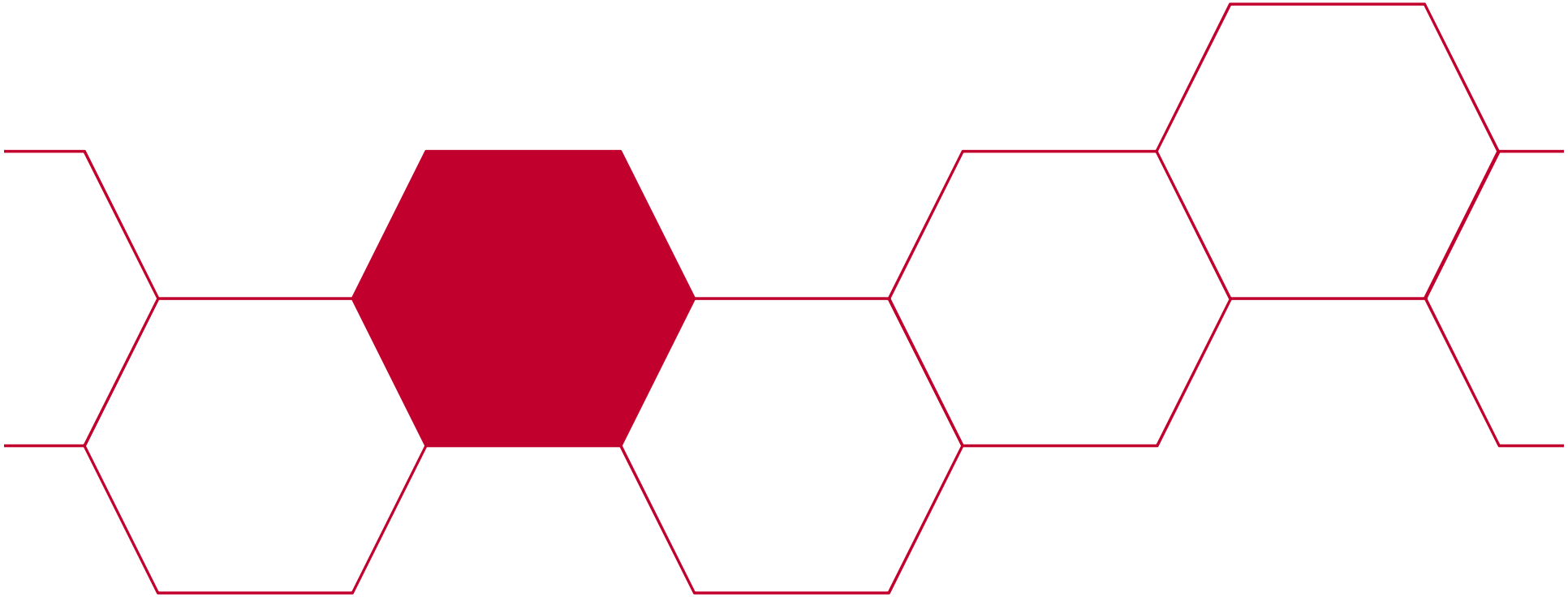
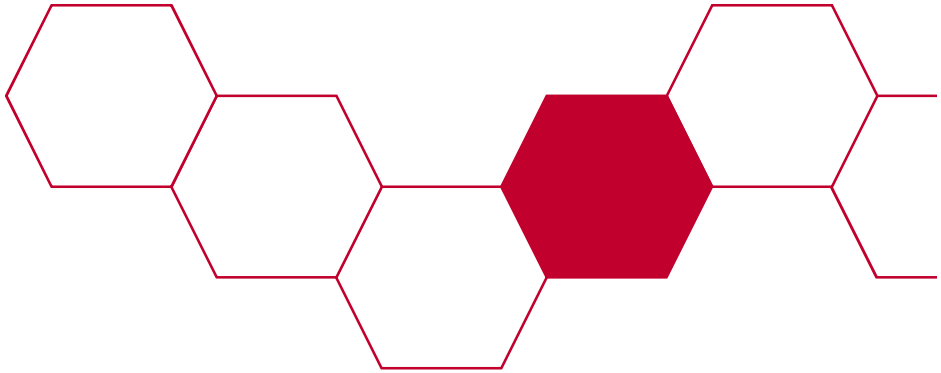
# Färdtjänst i Region Skånes regi

15 maj 2014, Ersta Konferens Stockholm

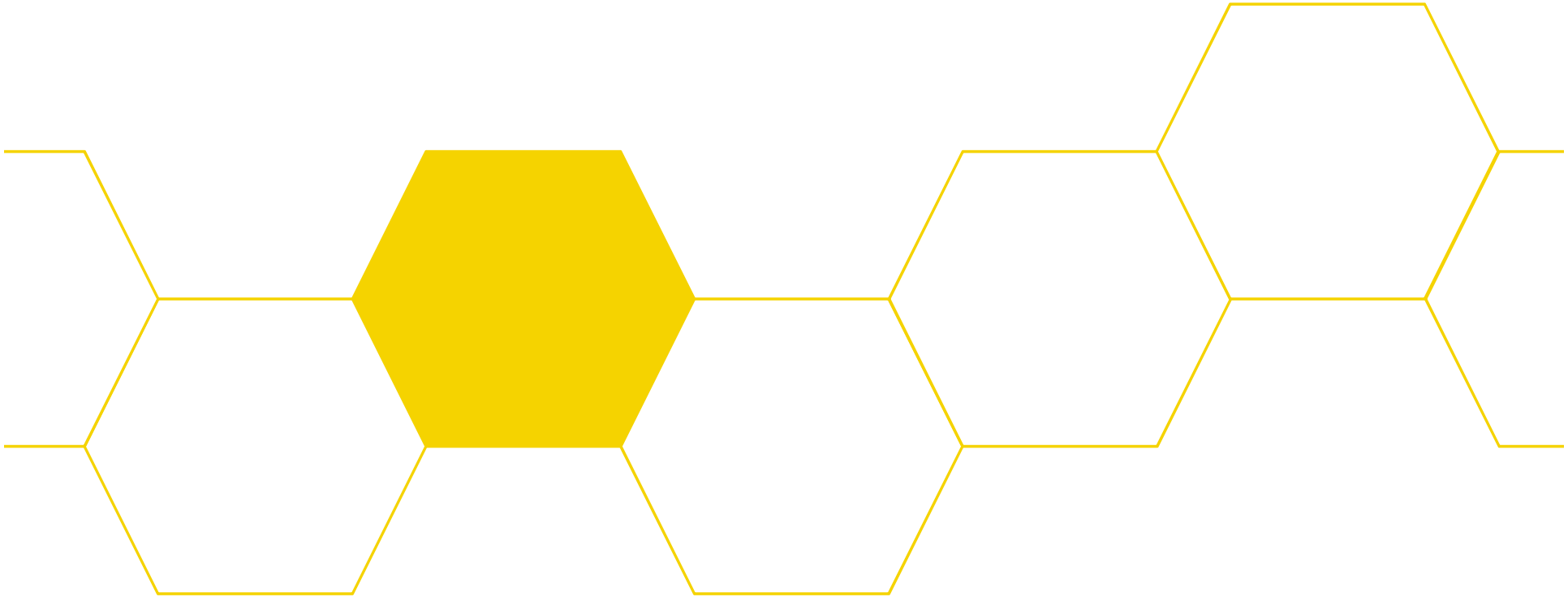


# Kontaktuppgifter

Skånetrafiken
Lars Hellström
Affärsområdeschef Serviceresor
Telefon: 0451 – 288 626
lars.hellstrom@skantrafiken.se

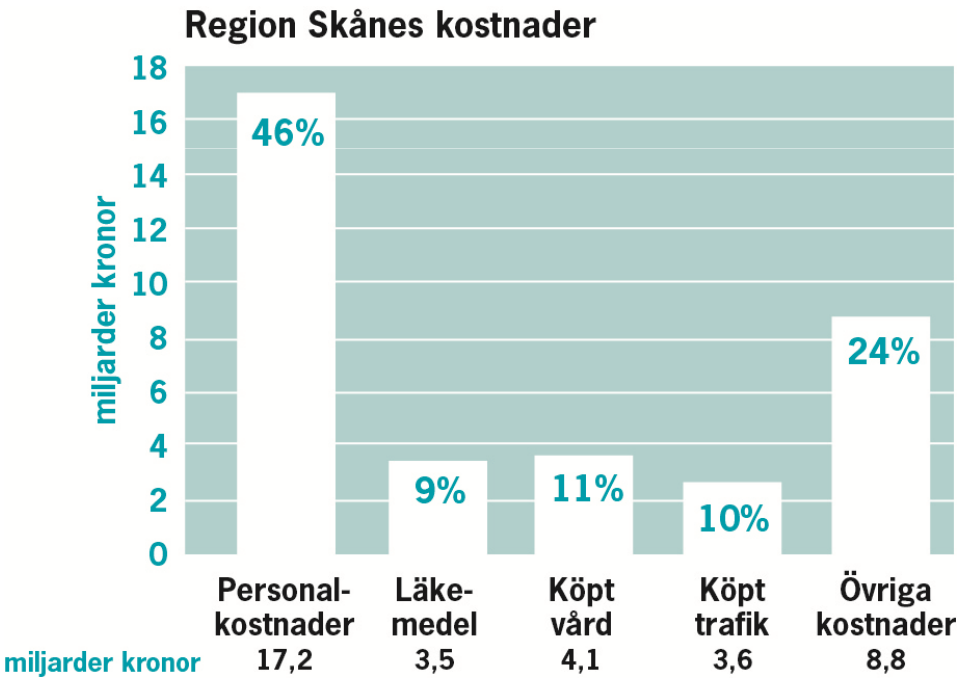


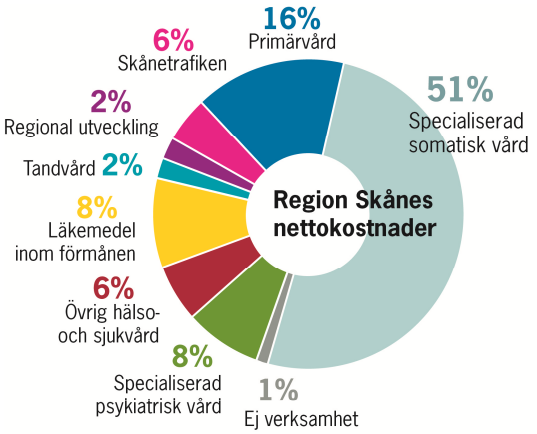
# Detta är Region Skåne

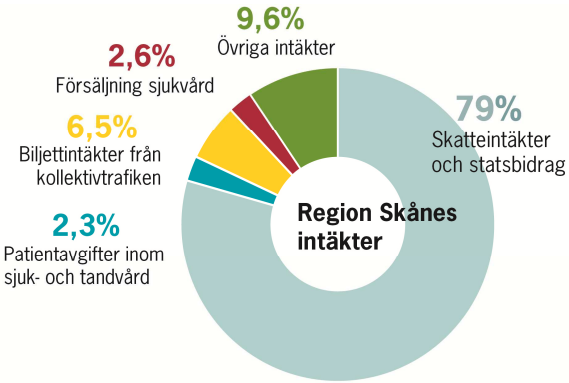


# Region Skånes ekonomi

Resultatet  2013 blev ett överskott på 508 miljoner
Kronor exklusiva effekt av sänkt diskonteringsränta.
Kostnaderna uppgår till 37,2 miljarder kronor. Den kostnaderna uppgår till 37,2 miljarder kronor. Den största kostnaden är personal som utgör nästan hälften av kostnaderna . Andra stora kostnader är läkemedel, köpt  vård och köpt trafik (Skånetrafiken).



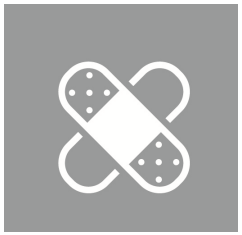



# Skåningarnasvårdkonsumtion

| | |
|---|---|
| Läkarbesök totalt | 3 631 500 |
| Läkarbesök per invånare | 2,9 |

| | |
|---|---|
| Övriga besök totalt | 4 940 277 |
| Övriga besök per invånare | 3,9 |



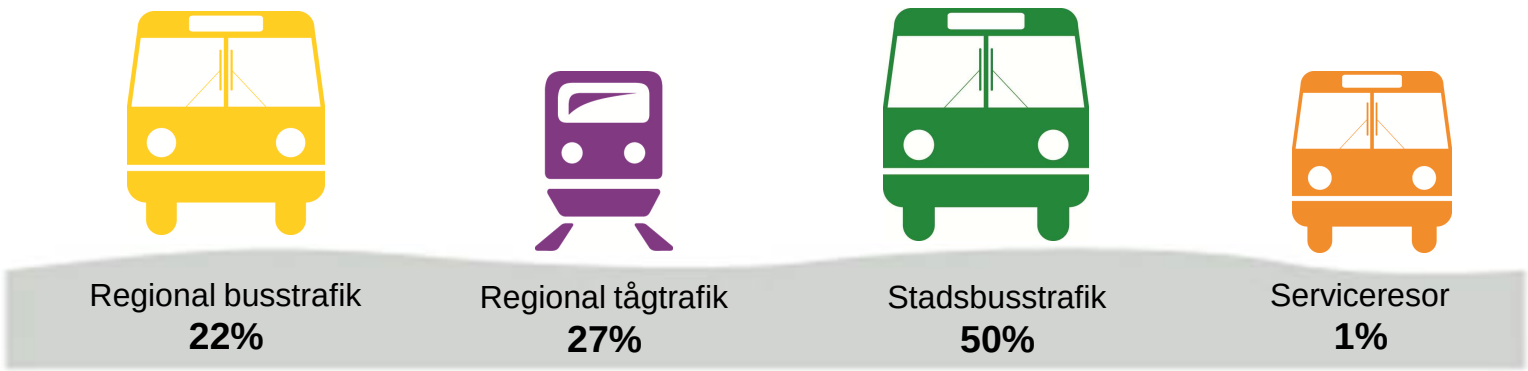
| | |
|---|---|
| Vårdtillfälle totalt | 188 046 |
| Vårdtillfälle per 1000 invånare | 148 |

# Skåningarnas kollektivresor

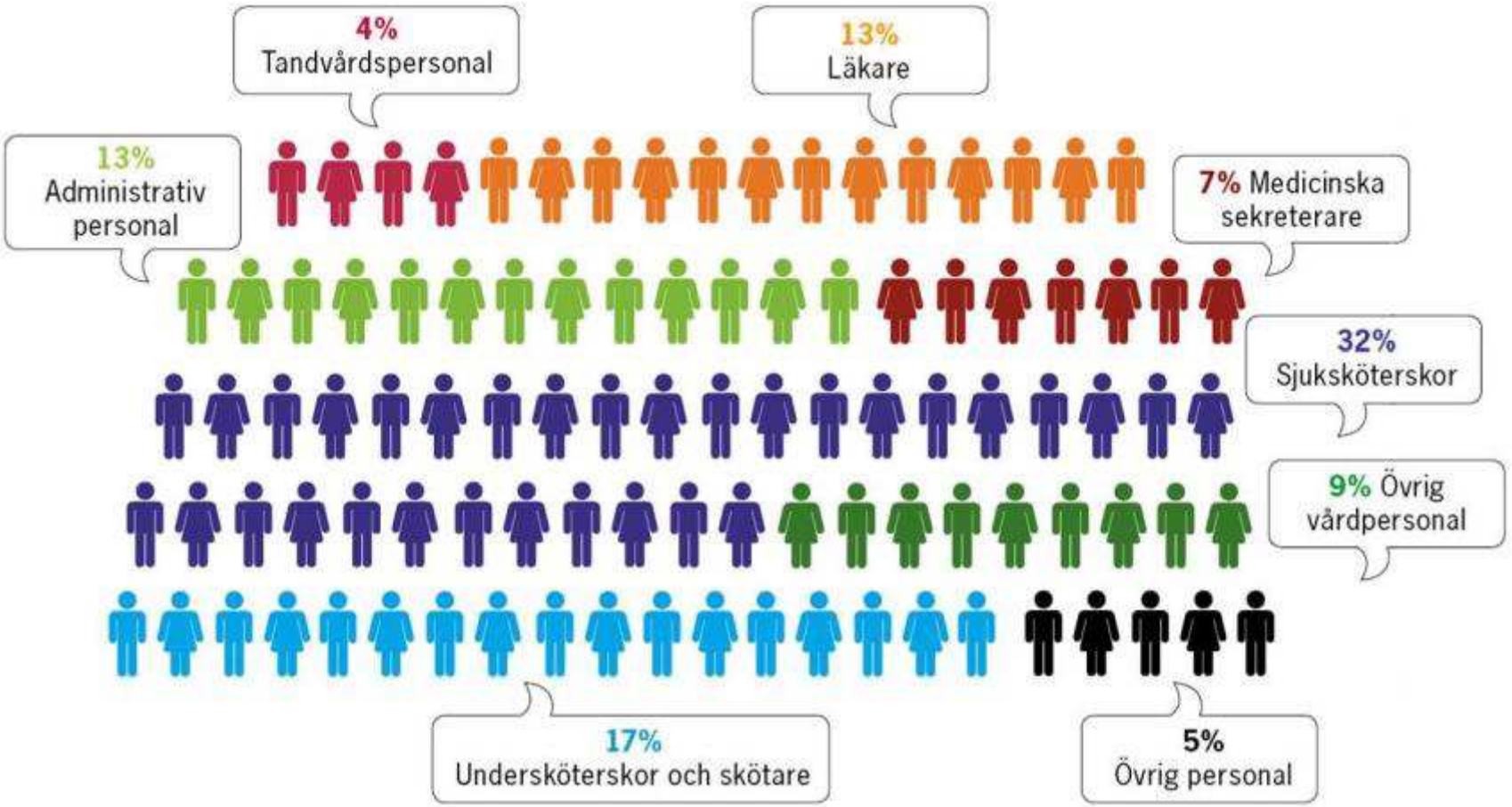
152 miljoner resor gjordes med Skånetrafiken under 2013.

Nästan hälften av dessa var med stadbuss, medan regional busstrafik och regional tågtrafik stod för ungefär en fjärde vardera.

Antalet resande ökade med 2,7 procent jämfört med 2012.



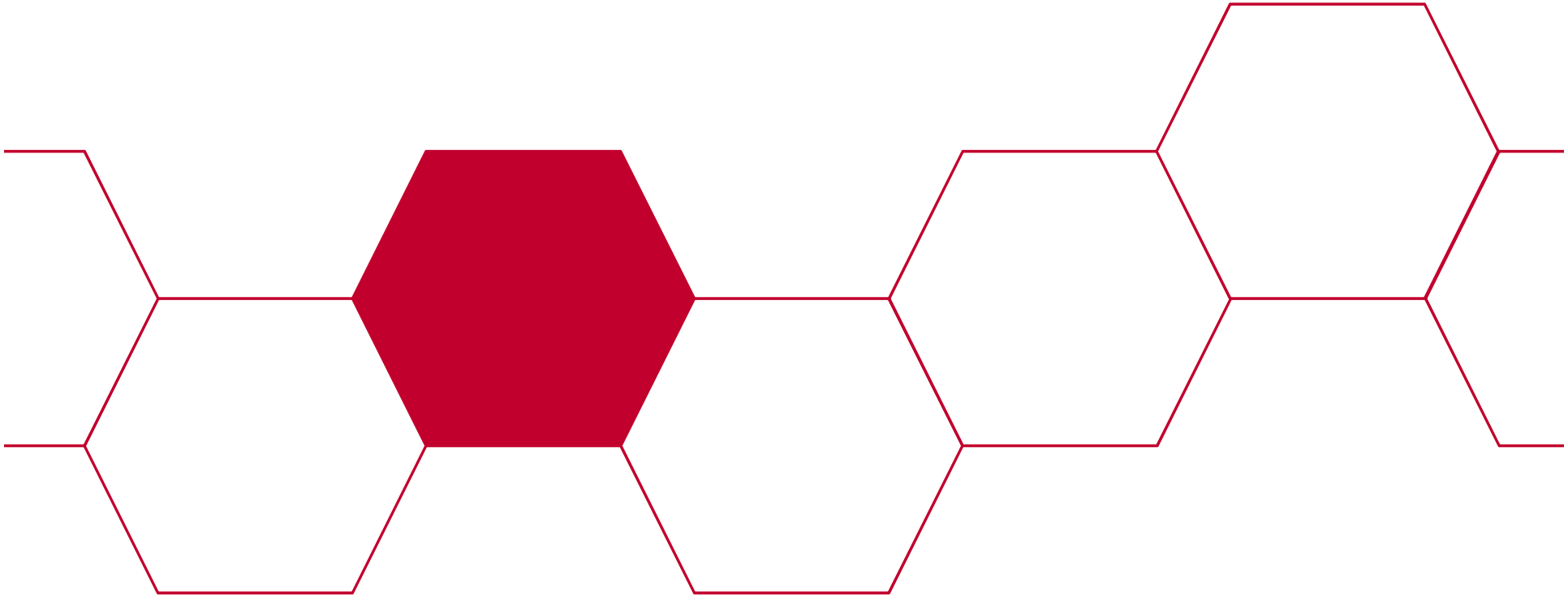
# Anställda inom Region Skåne



# En vanlig dag i Skåne

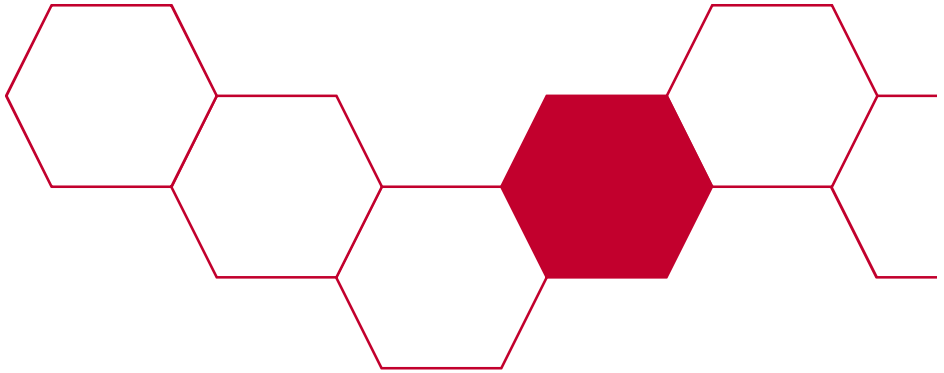
- Föds 43 barn
- Besöker 9 952 Skåningar en läkare
- Besöker 13 535 Skåningar en annan vårdgivare än läkare
- Skrivs 515 skåningar in i sluten vård
- Flyttar 100 personer till och 79 från Skåne
- Är 186 nationaliteter representerade bland skåningarna
- Görs 31 000 tågresor över Öresund med Skånetrafiken
- Görs 300 000 resor med buss
- Görs 5 000 serviceresor

# Färdtjänst i Region Skånes regi



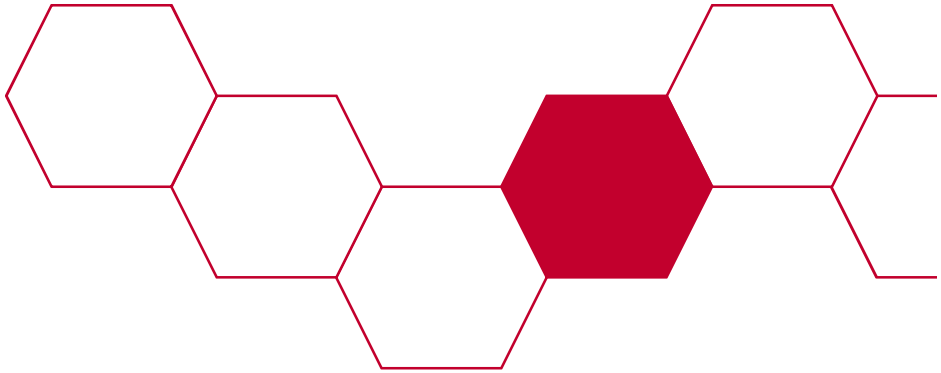
# Bakgrund

- Region Skåne ansvarar för färdtjänst i 23 av Region Skånes 33 kommuner, ca 5000 resor per dag
- Kundkvaliteten sjönk hösten 2012 efter driftsättning av ny driftlösning (hela Skåne)
- Avtalen med 22 av 23 kommuner löper ut dec 2014
- RD tillsatte utredning vad gäller kvalitet och juridik
- Avsikten är att få en objektiv bild av kvalitet och tillämpade driftsformer i landet samt deras för- respektive nackdelar



# Övergripande frågeställningar

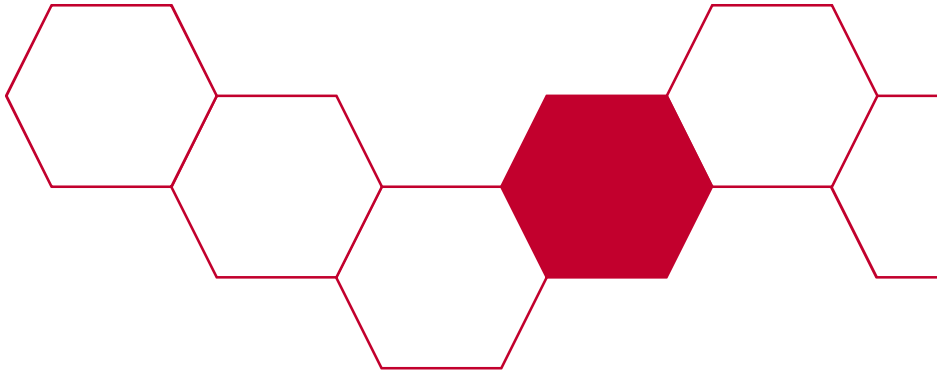
- Ska Region Skåne ansvara för färdtjänsten i Skåne?
- Vilka juridiska förutsättningar finns att driva verksamheten?
- Är kundkvaliteten på en nivå som motsvarar förväntningarna?
- Vilken driftform och lösning med kommunerna är att föredra i ett ansvarsläge för Region Skåne?



# Utredningarna

- Analys kundkvalitet (Vectura)
  - Utförandet. Hur ser det ut och varför?
  - Vad kan göras för att det ska bli bättre?

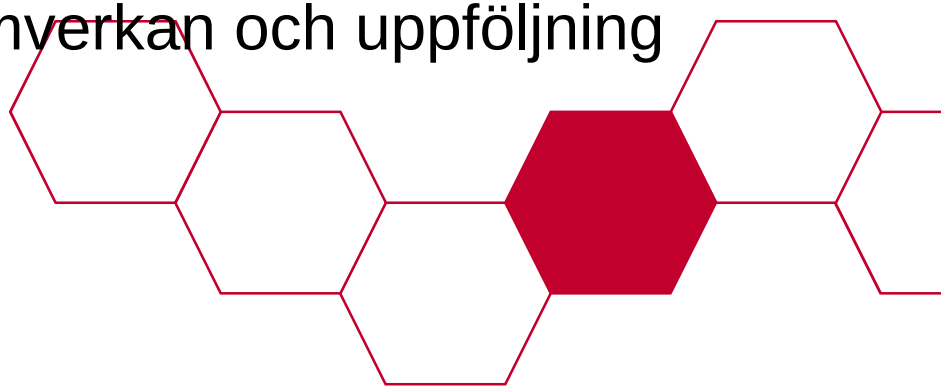
- Rättsutredning (Lindahls)
  - Huvudmannaskapet
  - Juridiska förutsättningarna
  - Utgångspunkter för överlåtelse



# Tidigare uppdrag

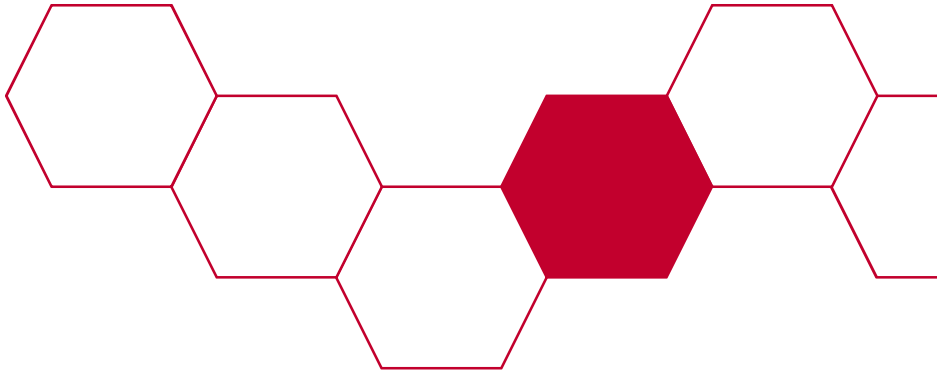
- Det historiska perspektivet 1999 och framåt
- Hela Skåne fokus
- Alla ska med på serviceresetåget
- Öka resandet i den allmänna kollektivtrafiken
- Professionell och enhetlig tillståndsgivning i Skåne
- Kunder ska kunna resa och fordon köra i hela Skåne
- Undermedvetet lett till effektivitetstänk i stordrift och kostnadseffektivitet
- Avsaknad av en långsiktig serviceresestrategi
- Avsaknad av en effektiv samverkan och uppföljning

- Detta har medfört:



# Konsekvenser utifrån tidigare uppdrag

- Brister i punktlighet
- Brister i bemötande
- Behov av att förtydliga vad färdtjänst är – tydliggöra resorna
  - T.ex. Omsorgsresor, kommunresor, skolresor m.fl.
- Avsaknad av det ”lokala”
- Behov av tydligare och relevant information
- Lättare att resa i hela Skåne
- Enhetlig tillståndsgivning i Skåne



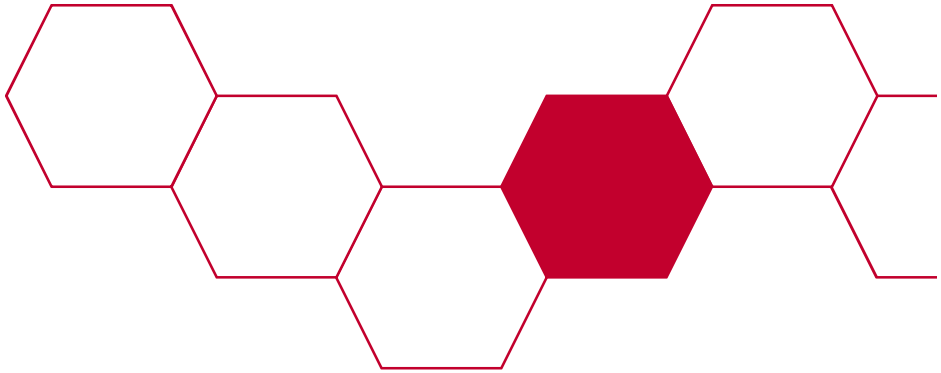
# Nytt uppdrag nya möjligheter

- Kvalitet i fokus ej kostnadsbesparing
- Organisationsförstärkning
- Fokus
  - Punktlighet
  - Service och bemötande
  - Dialog
  - Öka den lokala anknytningen
  - Ett erbjudande
- Skapa rätt förväntningar
  - Förtydliga information gentemot kund och kommun

# Strategisk plan för Serviceresor

- **Vision**

När funktionsnedsättningen gör att det inte är möjligt att resa med allmänna kommunikationsmedel erbjuder Skånetrafiken en serviceresa, en resa som är trygg och väl anpassad efter kundens behov. Det handlar om att skapa möjligheter för alla medborgare att på lika villkor kunna arbeta, studera och delta i olika aktiviterer i samhället.



# Strategisk plan för Serviceresor

- **Inriktningsmål**

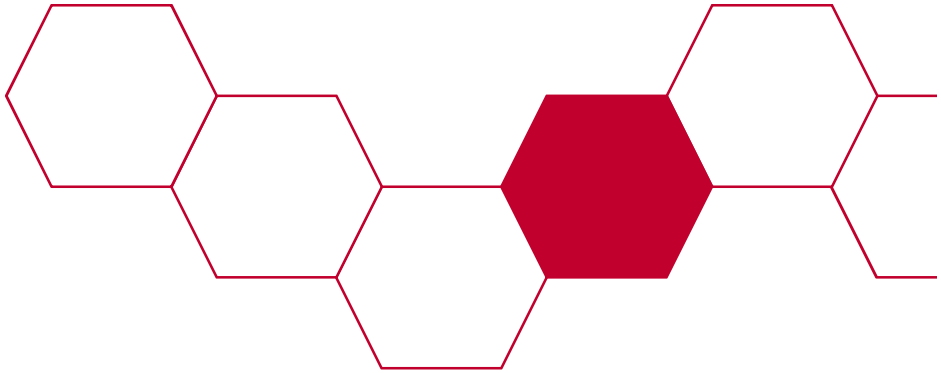
- Fysisk tillgänglighet

- Kommunikativ tillgänglighet

- Service och Bemötande

- Öka resandet i allmänna kollektivtrafiken och bevara dagens efterfrågan på Serviceresor

- Skånetrafiken har tagit bort inriktningsmål: Huvudmannaskap för Serviceresor 2020



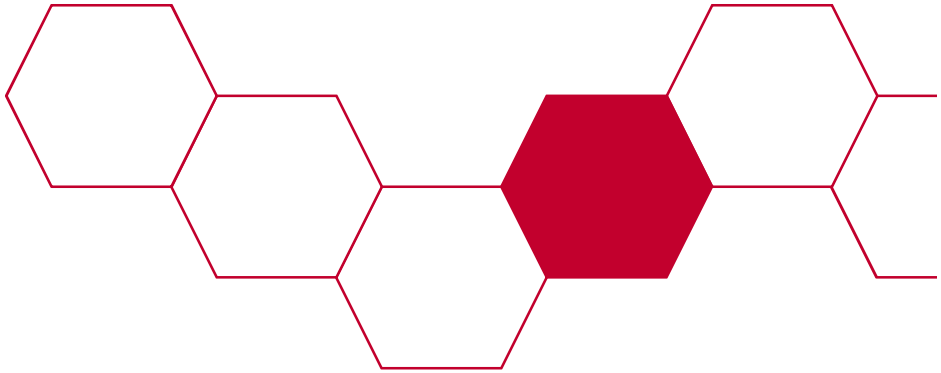
# Handlingsplan 2014 - 2020
# Konkretisering av strategier

- **Syfte**

- att ett samlat dokument tydliggöra HUR Skånetrafiken offensivt ska utveckla affärsområdet Seriveresor.

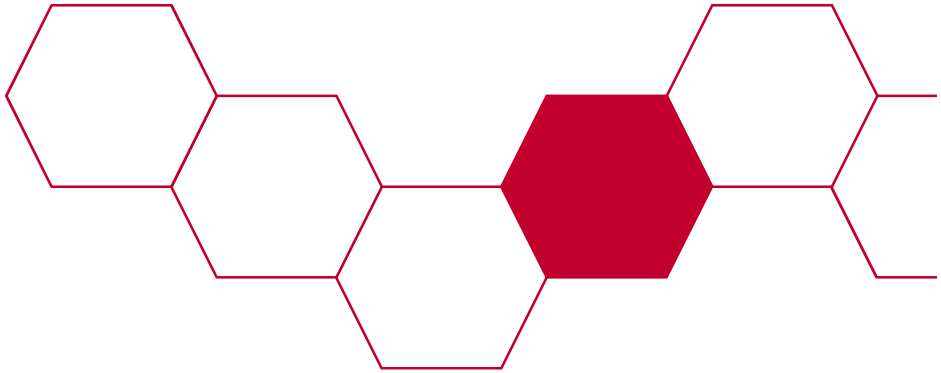
- **Analys och Avgränsningar**

- Utgå från uppdraget från kommunerna
- Utgå från synpunkter från kunderna/ kommunerna
- Befolkningsprognos



# Handlingsplan
# Konkretisering av strategier

- **Realistiska och mätbara mål**
- Utse arbetsgrupp
- Identifiera aktiviteter
- Planera milstolpar 2014-2020
- Kommunikation
- Handlingsplan klar hösten 2014

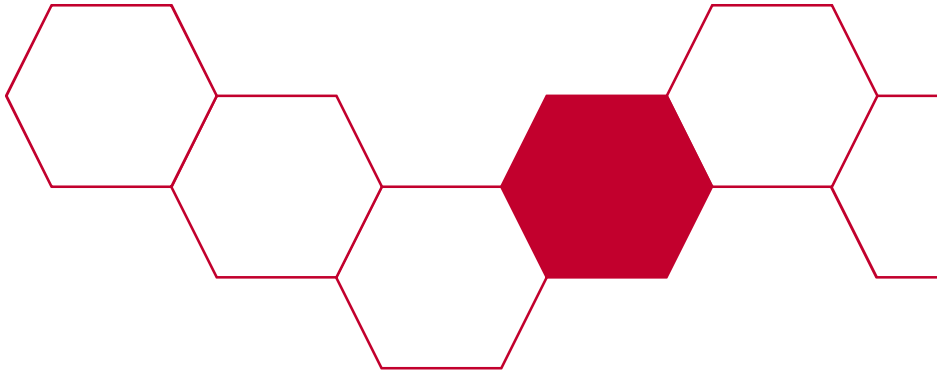


# Utredning av de juridiska förutsättningarna

- Lindahls advokatbyrå

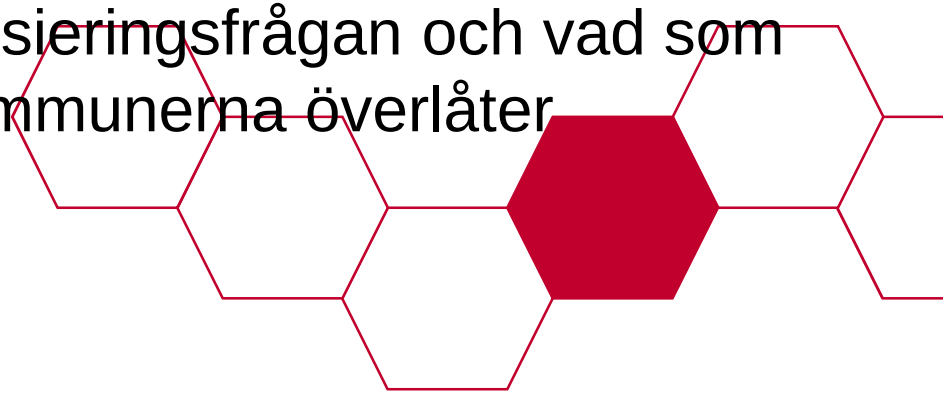
Uppdrag

- Innebörden av överlåtelse till RKM?
- Ansvarsfördelning?
- Vad kan, får och måste överlåtas?
- Finansieringsalternativ?



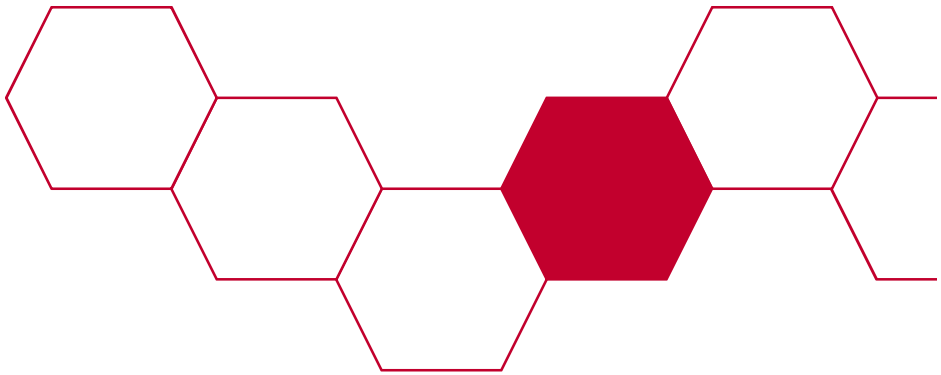
# Nuvarande avtal bygger på

- Överlåtelsen är definitiv dvs omfattar hela huvudmannaskapet och kan inte återkallas/återgå
- Alla 33 kommunerna måste överlåta så en skatteväxling kan ske då bidragsfinansiering inte kan fortgå hur länge som helst
- Avtalet tidsbegränsat och kommunerna är skyldiga att ta tillbaka huvudmannaskapet om det inte gick att ”säkerställa att finansieringsansvaret fullt ut sammanfaller med huvudmannaskapet”
- Avtalet regelerar endast finansieringsfrågan och vad som ska hända om inte alla 33 kommunerna överlåter



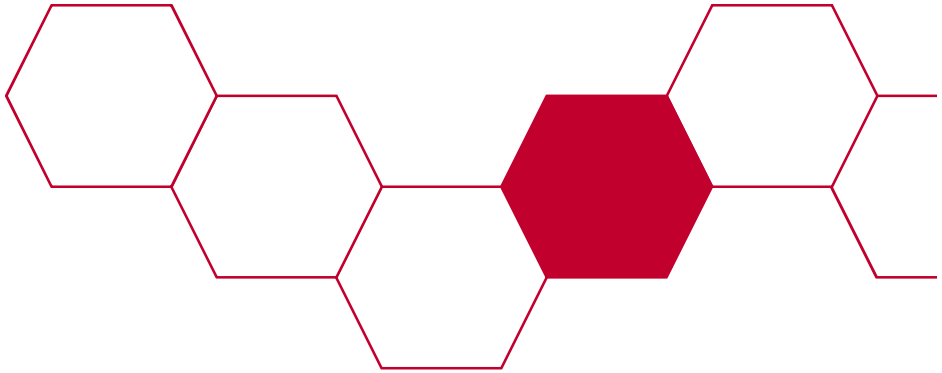
# Slutsatser rättsutredning

- Kommunen har alltid kvar ett övergripande ansvar
- Avtalsfrihet råder, överlämnande av uppgifter
- Avtalsfrihet avseende täckning av underskott
- Kommunen kan överlämna till Region Skåne utan upphandling
- Ej köp av tjänst
- Ej i samverkan



# Nya juridiska förutsättningar

- Överlåtelsen är inte definitiv, kommunen har alltid kvar ett övergripande ansvar för färdtjänsten i den egna kommunen
- Det är inte huvudmannaskapet som överlåts utan ”kommunens uppgifter” att anordna färdtjänst i kommunen
- Det råder avtalsfrihet både vad gäller vilka uppgifter som ska överlåtas (utöver myndighetsutövningen) och hur det ska finansieras
- Bidragsfinansiering är tillåtet och skatteväxling är inte nödvändig

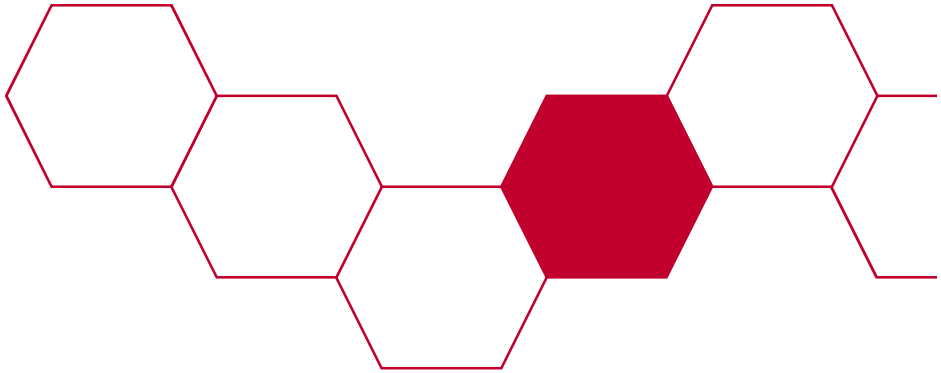


# Region Skånes överväganden

- Det finns synergieffekter i att samordna färdtjänst och sjukresor
- Nya juridiska förutsättningar och pågående översyn (förstudie) av lagstiftning
- Region Skåne ska erbjuda kommunerna att överlåta samtliga uppgifter till den regionala kollektivtrafikmyndigheten
- Region Skåne kommer inte aktivt verka för att samtliga 33 kommuner ska överlåta

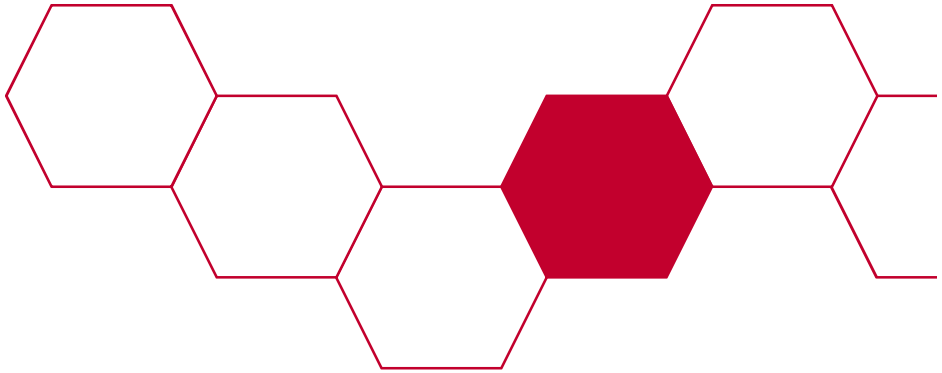
# Region Skånes ställningstagande

- Erbjudandet ska endast omfatta färdtjänst enligt definition i färdtjänstlagarna och antagna regelverk och resevillkor
- Samma lösning för samtliga kommuner
- Finansieringslösning för nuvarande kommuner ligger fast
- För eventuellt tillkommande kommuner kommer Region Skåne räkna ut bidragets storlek utifrån kostnaden för Region Skåne



# Erbjudandets utgångspunkter

- Samtliga uppgifter måste överlåtas
  - Synergieffekterna uppstår först när det samlade ansvaret finns hos en aktör. Att endast överlåta myndighetsutövningen ger inga synergieffekter mellan sjukresor och färdtjänst
- Överenskommelsen löper tills vidare men med möjlighet att säga upp
  - Uppsägningstiden ska vara rimlig och ge båda parter möjlighet att ställa om sin verksamhet utifrån de nya förutsättningarna



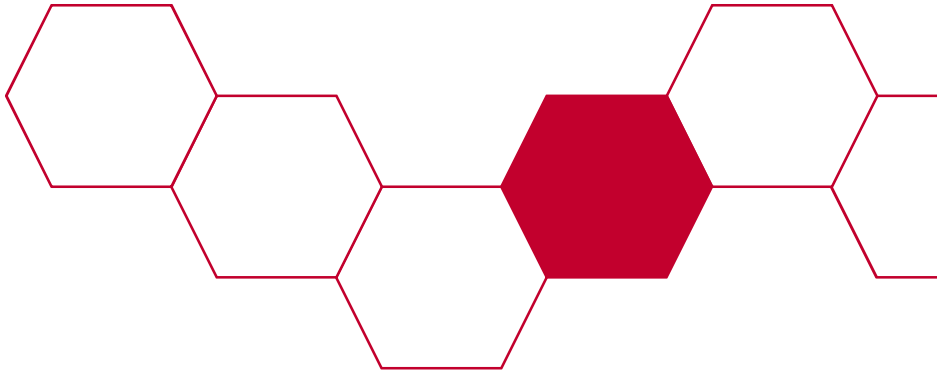
# Erbjudandets utgångspunkter

- Tydlig reglering av dialog och samråd.

  En stor brist i det nuvarande är kommunikationen mellan Skånetrafiken och kommunerna. Här behöver båda parter bli bättre och ett sätt är att regelera det i överenskommelsen.

- Uppföljningsrutiner skrivs in.

  Vad ska rapporteras till kommunerna och hur ska det göras. Kommununik statistik, NKI-tal mm.



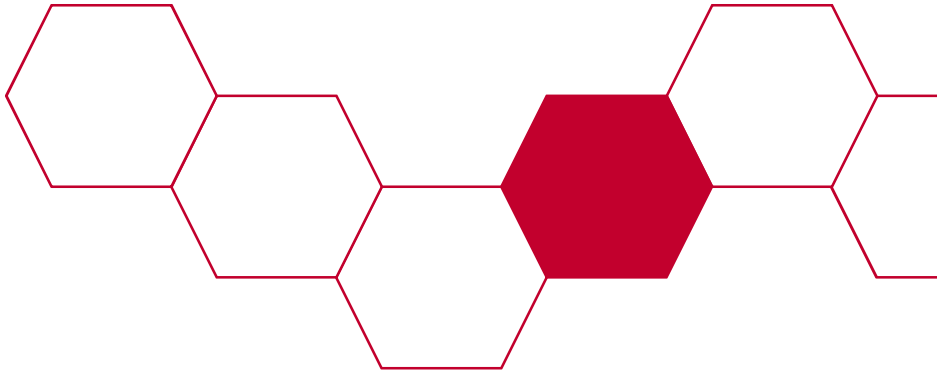
På kommunnivå redovisas:

- Andel av befolkningen samt antal med färdtjänsttillstånd, fördelat på kön och ålder
- Antal genomförda enkelresor
- Antal enkelresor per tillstånd
- Andel av de färdtjänstberättigade som har nyttjat färdtjänsten, fördelat på kön och ålder
- Snittpris/resa
- Medelreslängd/resa
- Punktligheten i trafiken
- Antal kundärenden fördelat på kategorinivå, framförallt punktlighet och bemötande

# Erbjudandets utgångspunkter

- Avser endast färdtjänst

  Övriga ”kommunala resor” får kommunen själv hantera genom upphandling eller i egen regi. Först när verksamheten är riktigt stabil kan det bli aktuellt att erbjuda ytterligare tjänster till kommunerna.

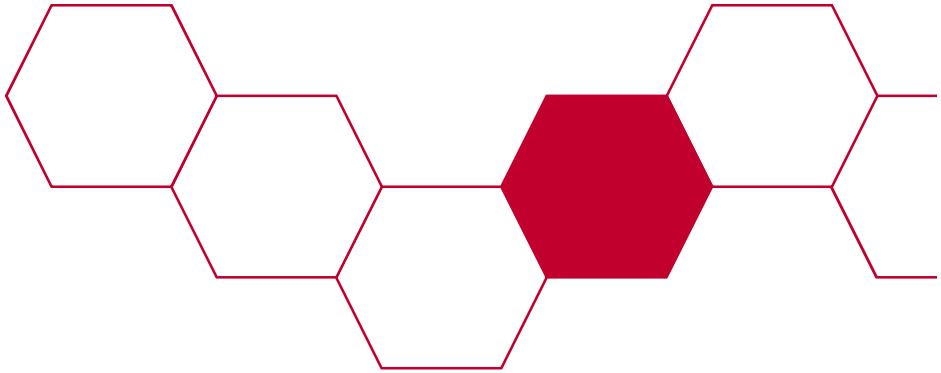


# Utmaningar

- Region Skåne/Skånetrafiken måste hitta ett sätt att kunna utnyttja stordriftsfördelarna med bibehållen kvalitet mot kund

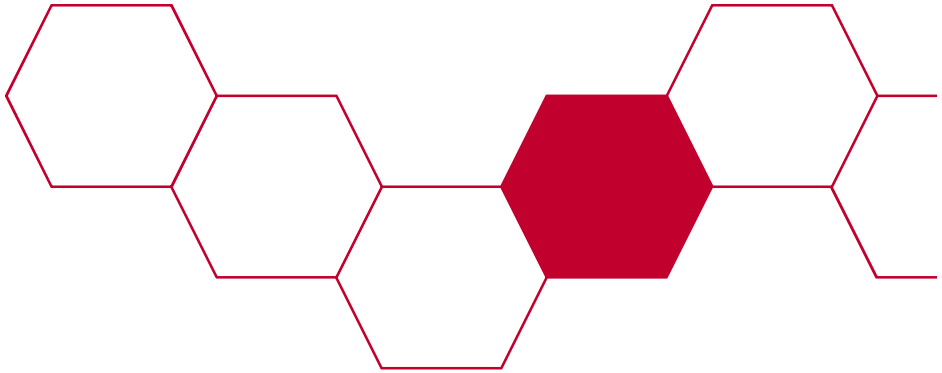
- Den lokala förankringen får inte gå förlorad

- Förmågan att genomföra förändringar med så liten påverkan för kund som möjligt



# Nästa steg

- Förslag/utkast till ny överenskommelse klar v8
- Kommunen utser en kontaktperson som kontaktar Kenny Nilsson för att få underlaget (kontaktuppgifter i mappen)
- Dialog under v9-13
- Skriftliga synpunkter senast 31 mars
- Slutligt erbjudande färdigt 30 april
- Beslut eller åtminstone ett inriktningsbeslut från kommunerna senast 31 maj



# Utmaningar – verksamhet

- Kvalitet i fokus
  - Punktlighet
  - Service och bemötande
  - Öka den lokala anknytningen

- Utnyttja stordriftsfördelarna med bibehållen kvalitet mot kund
- Genomföra förändringar med så liten påverkan för kund som möjligt

# Åtgärder – vidtagna och pågående

- Strategisk plan för Serviceresor med tillhörande handlingsplan
- Eget affärsområde inom Skånetrafiken med helhetsansvar för verksamheten
- Förstärkt organisation

  - fler trafikledare

  - affärsutveckling

  - försäljningsansvarig hela resan tänk

  - serviceresestrateg
- Fördubblat IT stöd – från ostabilt till stabilt IT stöd
- Systematisk kvalitetsuppföljning
- Nationell förarcertifiering för alla

# Åtgärder – planerade

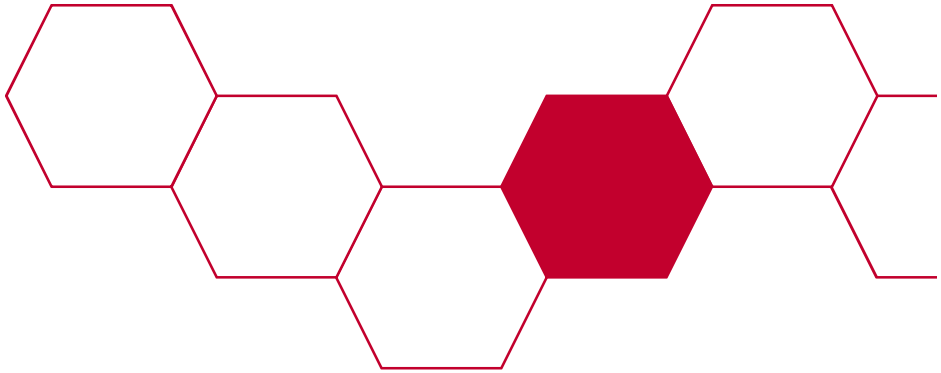
- Tydligare kundlöfte
- Analys av kundernas behov
  - t ex pga nya resmönster
  - Analys av kundärenden
- Skapa rätt förväntningar
- Översyn av villkor (likrikta sjukresor och färdtjänst)
- Effektivare uppföljning taxibolag och beställningscentral
- Fria resor i allmän kollektivtrafik

# Utmaningar – Överenskommelse

- Skapa delaktighet för kommunen i den långsiktiga utvecklingen.
  Begränsningar:
  a) Ska ej ske i samverkan
  b) Överlåtelse av ansvar
  c) Är ej köp av tjänst
  d) Sker ej på uppdrag av kommunen

## Hur? Ny överenskommelse med…

a) Tydliga åtagande och ansvar för parterna
b) Tydlig reglering av kommunikation, dialog och samråd
c) Regelbunden uppföljning av kvalitet samt mål- och nyckeltal
d) (Samt Strategisk plan och handlingsplan)

# Diskussion & frågestund

# Avslutning