



ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖRS STADSDELSFÖRVALTNING

AVDELNINGEN FÖR STÖD OCH SERVICE TILL PERSONER MED
FUNKTIONSNEDSÄTTNING

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR: 1.4.-570/2011
SID 1 (4)
2011-10-26

Handläggare: Åsa Tenggren
Telefon: 08-508 14 061

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Svar på remiss beträffande granskning av persontransporter och skolskjutsar

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som svar till stadsrevisionen.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Karin Hellström
Tf. Avdelningschef för omsorg
om funktionsnedsatta

Sammanfattning

Stadsrevisionen har vid granskning konstaterat flera brister vid stadsdelsnämndernas och utbildningsnämndens hantering av persontransporter och skolskjutsar. I rapporten föreslås att nämnderna snarast vidtar åtgärder för att säkerställa den interna kontrollen. Nämnderna bör bl.a. förbättra rutinerna för att få en bättre samordning av köruppdragen, införa kontroll av att fakturerade resor är genomförda samt kontrollera om avbokade resor debiteras korrekt. Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning kommer skyndsamt utarbeta lokala rutiner för att möta upp mot de brister som konstaterats. Förvaltningen ser gärna att det centralt utvecklas t.ex. e-tjänster för att bättre samordna beställning av resor och att kontrollera att slingor är optimalt planerade.

I detta yttrande har förvaltningen endast svarat på delen som handlar om persontransporter då det är dessa resor som förekommer inom stadsdelsnämnden.



Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Rådet för funktionsnedsatta tar del i ärendet den 14 november 2011.

Bakgrund

Persontransporter är resor mellan hemmet och den dagliga verksamheten för de personer som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt mellan hemmet och dagverksamheten inom äldreomsorgen. För dessa resor har Stockholms stad ett ramavtal med fyra transportföretag. Beställningen av resor för de personer som omfattas av LSS görs av biståndshandläggaren, och enligt avtal ska respektive leverantör samplanera köruppgifterna (slingläggas) så att det blir ekonomiskt fördelaktigt för beställaren. En beställd resa ska avbokas senast 45 minuter före planerad resa, annars har leverantören rätt att fakturera ej utförd resa (bomkörning). Förseningar som beror på leverantören ska reduceras med 25 procent.

I revisionen granskning av förvaltningarnas hantering av persontransporter för de personer som omfattas av LSS, där även Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning ingick, påtalas en rad brister. Kontrollen av att leverantören slinglägger resorna effektivt, att fakturerade resor verkligen är genomförda och att avdrag för förseningar görs är bristfällig.

I samtliga granskade stadsdelsförvaltningar kan samtidigt en ökad kostnad för persontransporter konstateras. I Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning har kostnaden för persontransporter för de personer som omfattas av LSS ökat med ca. 30 procent sedan avtalets införande. I beräkningen har ökningen av antal personer med beslut om daglig verksamhet beaktats.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen delar stadsrevisionens uppfattning om att stadsdelsförvaltningarnas kontroll av persontransporter behöver stärkas. Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning kommer skyndsamt utarbeta lokala rutiner för att möta upp mot de brister som konstaterats. Förvaltningen kommer även att se över kontrollen av persontransporter inom äldreomsorgen.

Samordna beställning av resa

I revisionsrapporten påpekas att det på stadsdelsförvaltningarna saknas rutiner och arbetssätt för handläggarnas samplanering av resor, vilket kan leda till att resorna inte slingläggs så att det blir ekonomiskt lönsamt för förvaltningen. En sådan

samordning kräver att handläggarna har insyn i kollegornas beställningar samt god geografisk kännedom. Beställningarna görs även i samband med att beslut fattas, vilket sker kontinuerligt under året. Det är därför svårt för handläggarna att betänka samplanering i samband med beställning av resa. För att öka möjligheten att resorna slingläggs på bästa sätt kan förvaltningen istället beställa samtliga resor av en och samma leverantör. Det är enligt avtalet leverantörens ansvar att slinglägga resorna så att det blir ekonomiskt fördelaktigt för beställaren och bör därför kontrolleras i samband med den centrala avtalsuppföljningen.

Kontroll av bolagens slingor

I revisionsrapporten föreslås att handläggarna kontrollerar transportbolagens slingor. Det finns dock en risk att handläggarna inte kan bedöma om slingan är optimalt planerad då det kräver en god geografisk kännedom. Kontroll av att slingorna är till fördel för beställarna borde därför även göras vid uppföljning av leveransavtalet som Socialtjänstförvaltningen ansvarar för. Stickprov borde även göras centralt där slingorna kontrolleras av en person som kan göra en god bedömning om de är effektivt planerade.

Bevakning av att resorna genomförs enligt beställning

I revisionsrapporten påpekas att det på stadsdelsförvaltningarna brister i uppföljningen kring huruvida den fakturerade resan har genomförts och är korrekt fakturerad. Revisionsrapporten föreslår att förvaltningen jämför närvarostatistik på daglig verksamhet (underlag för habiliteringsersättning) med fakturerade resor. Förvaltningen planerar att genomföra en sådan kontroll genom stickprov två gånger per år.

I revisionsrapporten föreslås även en rutin där boendena rapporterar till handläggarna vilka resor som bokats av och tidpunkt för avbokningen, sena hämtningar/lämningar och ev. klagomål på tjänstens kvalitet. Detta för att handläggarna ska kunna kontrollera att avdrag på fakturan görs enligt avtalet. Eftersom även den enskilde och deras ställföreträdare kan avboka en resa kommer inte rapporteringen vara komplett. En sådan informationsöverföring sker redan i viss utsträckning på förvaltningen, men överrapporteringen och uppföljningen behöver förbättras och rutin för detta kommer upprättas. Beträffande ev. klagomål på tjänstens kvalitet finns i dagsläget en rutin för detta vilket även kan omfatta resor (rutin för synpunkter/klagomål).

Sammanfattningsvis kräver de rutiner som föreslås i rapporten vissa kunskaper som ligger utanför handläggarnas kompetensområde. Uppföljningen och kontrollen om hur väl leverantörerna följer avtalet beträffande



samordning/slingläggning kräver bl.a. god geografisk kännedom. Förvaltningen ser gärna att det centralt utvecklas t.ex. e-tjänster för att bättre samordna beställning av reor och att kontrollera att slingor är optimalt planerade. Förvaltningen kommer att vara delaktig i de förbättringsarbeten som startat på Serviceförvaltningen.

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet och att det åberopas som svar till stadsrevisionen.

Bilaga

1. Granskning av persontransporter och skolskjutsar, revisionsrapport nr 7/2011