



## Minnesanteckningar

<b>Mötesdatum</b>	2022-11-07
<b>Plats och tid</b>	Stadshuset, Pelarrummet kl. 13-15
<b>Närvarande</b>	Lars Hellström (Serviceresor, Malmö stad), Margareta Tidfält (Serviceresor, Malmö stad), Florens Aniol (Serviceresor, Malmö stad), Jeanette Andersson (Serviceresor, Malmö stad), Camilla Wågstam (Serviceresor, Malmö stad), Christoffer Nilsson (Fastighets- och gatukontoret, Malmö stad), Preben Karlsson (PRO), Gunn- Britt Eriksson (SKPF), Lena Jarnbring- Lindholm (SPF), Britt-Marie Linné (Synskadades förening), Tina Johansson (Värnet), Gert Igheden (Reumatikerföreningen), Jeanette Fridh (FUB), Sara Torres (Funktionsstödsförvaltningen, Malmö stad), Karina Topel (Stiftelsen Fontänhuset)
<b>Vid protokollet</b>	Camilla Wågstam

### Diskussionsmöte färdtjänst

#### 1) Inledning

Lars Hellström inleder. Mötesregler och presentation av oss som deltar på mötet.

#### 2) Kvarstående inverkan av pandemin samt krigets påverkan

Det råder kapacitetsbrist inom färdtjänsten under vissa tider på dygnet, vilket innebär att det inte finns fordon så det räcker. Arbete pågår för att få in fler fordon i trafik, men i nuläget saknas hälften av fordonen. De leveranser som kommer in nu beställdes förra hösten. Det finns inte heller begagnade fordon att tillgå. Serviceresor har dispens från Fastighets- och gatukontoret att ta in fordon som inte uppfyller samtliga krav. Utöver detta är det även brist på personal.

Det pågår även samtal mellan Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen, Grundskoleförvaltningen, Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen, Fastighets- och

gatukontoret och Funktionsstödförvaltningen gällande resor i högtrafiktid, då många vill resa samtidigt. Syftet är ta fram en gemensam lösning i frågan.

Christoffer informerar om pågående arbete kopplat till kapacitetsbrist. Utöver redan nämnda dispenser avseende fordonskrav har Fastighets- och gatukontoret även lagt fram förslag till ordförande i tekniska nämnden angående förändrad förbeställningstid. Allt sker i samarbete med Serviceförvaltningen. Ytterligare en åtgärd som väntas antas under december månad är att specialfordon ska kunna ta gående resenärer vilket skulle underlätta planeringen av resor.

Andra verksamheter påverkar färdtjänsten och en översyn av samordning mellan de dagliga verksamheterna är viktig. Detta har testats redan och arbetet kring detta fortlöper.

Reumatikerföreningen framför att problematiken med uteblivna bilar kvarstår och att föreställningstiden är ett problem för resenärer som inte klarar av att vänta så länge på att bilen ska komma. Serviceresor bekräftar att det inte alltid går att hålla det som lovas på grund av kapacitetsbristen. Serviceresor gör en rättelse avseende föreställningstiden, det handlar om att den bekräftade tiden kan förskjutas 15 min utifrån den önskade avresetiden, inte att man ska vänta 15 min alternativt bli hämtad 15 minuter innan bekräftad tid. Detta ska man få information om av operatören.

Fastighets- och gatukontoret meddelar att huvudmannskapet i nuläget behålls och det är inte tal om ett överlämnande av detta nu.

Reumatikerföreningen lyfter att resegaranti bör införas.

FUB vill veta vad Serviceresor görs för färdtjänstresenärerna under tiden som utredning pågår, i stunden. Serviceresor arbetar med att få in fler fordon i trafik samt för dialog med de olika föreningarna om när de har aktiviteter och verksamhet i syfte att styra bilar dit under dessa tidpunkter. Om färdtjänstkunder tar taxi kan kvitto skickas till kundtjänst för begäran om ersättning, oftast beviljas detta. FUB understryker att färdtjänstresenärerna inte har någon hög lön och därför heller ingen möjlighet att göra utlägg för taxiresor vilket man är förtvivlad över. Då alternativ saknas stannar många hemma från aktiviteter.

Serviceresor har inte tillgång till samtliga fordon hos trafikleverantörerna vid alla tidpunkter, färdtjänstuppdrag kan inte tilldelas om chaufförer inte har registrerat sig som tillgängliga i systemet.

Fontänhuset framför att många väljer att inte komma på aktiviteter för att man inte kan ta sig hem efter. Tillgängligheten blir lidande och personal får köra hem besökare. Problemet med uteblivna färdtjänstbilar gör att taxi bokas i stället. Många har svårt att skicka in synpunkter.

Serviceresor framför att pandemin påverkar färdtjänsten på så vis att det i samband med denna blev brist på komponenter och när kriget sedan bröt ut resulterade detta även i materialbrist. Leveranstiderna för nya fordon har därför blivit längre.

SPF anser att det är mycket dåligt att problematiken kring färdtjänsten ännu inte är löst och flera resenärer har framfört att bristerna är både fysiskt och psykiskt påfrestande. Det är bättre att vid beställning meddela att det inte finns en bil ledig. Kritik framförs avseende utbyggnaden av busstrafiken, expresstrafiken då denna inte fungerar för färdtjänstresenärerna. Det bör inte bara satsas på bussarna utan pengar behövs även till färdtjänsten.

FGK påpekar att kalkyler görs avseende befolkning men det är inte alltid dessa omvandlas till pengar riktade mot färdtjänsten. En dialog har först gällande resegaranti men det beslutet måste tas högre upp och medel måste tilldelas för att möjliggöra detta. Det är inte aktuellt att samarbeta med andra taxibolag än de som det tecknats avtal med, det finns tydliga regler att förhålla sig avseende detta.

Serviceresor tillägger att det vid vissa tillfällen ges besked att bilar saknas för uppdraget men detta ogillas. En viss problematik utgörs av de fasta resorna som prioriteras före de spontana. Det nuvarande systemet är gammalt och uppfyller inte alla krav som önskas, detta kommer att bytas ut. I kommande avtal kommer alltså ett nytt system att användas.

Synskadades förening framför att trots att bokning görs ett dygn innan önskad resa så finns inga tider inom önskat intervall. Serviceresor bekräftar att det kan vara så.

Reumatikerföreningen påstår att det är sällan som återbetalning görs när resenärer betalat en taxiresa själv. Bristande språk- och geografikunskaper anses även vara ett problem.

Serviceresor trycker på vikten av att skicka in sina kvitton och ersättningskrav så att detta kan prövas. Resegaranti har det beslutats att vi inte ska ha. Det är inte upp till serviceförvaltningen att bestämma var beställningscentralen ska vara placerad i ett upphandlat avtal.

Enligt Värnet är chaufförerna oärliga och säger att de har varit på plats trots att de inte varit där och frågan är varför detta accepteras.

Serviceresor vill att man hör av sig med sin synpunkt varje gång det uppstår avvikelser kring resan.

### **3) Information från våra tre sektioner om vad som är på gång**

#### **A) Färdtjänstutredning, Jeanette Andersson**

Det finns möjlighet att ansöka om färdtjänst via E-ansökan och information om detta får gärna spridas vidare. Bank-id behövs för att göra en e-ansökan. Sektionen inväntar beslut om de nya riktlinjerna. Handläggningstid ligger just nu på 30 dagar

#### **B) Kvalitet och uppföljning, Florens Aniol**

Sektionen har ett pågående arbete med förarcertifiering och just nu är 284 förare certifierade. Rent tekniskt är det idag inte möjligt att ge besked vid bokning om det blir förändring på grund av att schemalagda resorna kan komma att läggas före, systemet kan inte förutse detta.

Som en del av de åtgärder serviceresor tagit kopplat till kapacitetsbrist kan effekt redan ses med minskat antal larm med 34% och halverat antal synpunkter.

Serviceresor känner inte igen att ersättning inte ges till resenärer som skickar in kvitton avseende resor de själva bekostat. Varje ärende hanteras separat.

Serviceresor uppmuntrar resenärer att alltid skicka in kvitton då de med stor sannolikhet godkänns så länge man kan visa på att resa gjorts, eller göra det troligt att en resa var beställd eller inte kunde beställas. Behöver man hjälp kan man kontakta kundtjänst på telefon 040-34 55 10.

FUB vill ha svar på vad som görs i nuläget, under tiden som kvalitetsarbete pågår och att information bör gå ut till resenärer så att de vet vad som pågår. Fastighets- och gatukontoret framför att de insatser som gjorts i form av dispenser, ändrad förbeställningstid, förarcertifiering med mera är det som resulterat i en del lättnader den senaste tiden.

Serviceresor påpekat att det inte finns någon resegaranti, men frågan prövas och resenären behöver under tiden göra utlägg och söka ersättning för detta i efterhand. Emellertid har synpunkterna i september till oktober halverats och vid ett möte tidigare idag med Funktionsstödförvaltningen och Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen meddelades att förbättring ses.

Serviceresor föreslår att man lyssnar på intervjun med Andreas Schönström, i Skånes taltidning som handlar om varför beslutet kring förbeställningstid togs.

Länk till intervjun: <https://skanestaltidning.s3.eu-north-1.amazonaws.com/4422/02fardtjanstmalm0.mp3>

Fontänhuset önskar ett telefonnummer inom Malmö stad som kan vara tillgängligt när man vill ringa in angående problematik kring resor, även en rutin så att människor vet vad de ska göra. Just nu stannar de hemma för att de inte orkar och ej har råd att betala taxiresor.

Enligt de synskadades förening har man som resenär inte alltid möjlighet att vänta i en timme. Medlemmar uppmanas att ringa in och meddela men upplever att det inte alltid är någon idé.

Föreningen Värnet vill att brister ska få konsekvenser och att kvalitet ska mätas. Åsikter vädras under detta möte men när det gäller synpunkter ger man upp. Man vill veta om detta möte syftar till att det ska bli bättre eller för att deltagarna ska förstå att det inte ska kunna bli bättre. Serviceresor framför att vi vill ha ett gemensamt forum och nå ut till alla. Tanken är att delge information men även vara ett forum där alla ska få berätta.

### **C) Specialtransporter, Margareta Tidfält**

Nya bussar är på väg in i verksamheten. Dessa är större och kan ta tre rullstolar i varje buss vilket ökar möjligheten till samordning. En svårighet som efter pandemin är att skapa acceptans för att det inte längre är ensamåkning som gäller. Målet är alltid att samordna så att resenären ej ska sitta länge i bussen. Man ser inom specialtransporter ett nytt resmönster då färre resenärer önskar resa på kvällstid.

Reumatikerföreningen ställer frågan hur man kan nekas resa den önskade dagen. Serviceresor svarar att under högtrafiktider, 14.30-16.30 är det i nuläget svårt att boka spontana resor då dessa tider upptas av schemalagda resor. Det är resor som bokas inom staden, till våra verksamheter. Ett gemensamt arbete inom staden pågår för att se hur detta kan lösas mellan de olika förvaltningarna.

#### **4) Riktlinjer & tillämpningsanvisningar**

Fastighets- och gatukontoret informera att det inte finns något nytt kring detta. Ärendet har fastnat i beredning inför KSAU och det är utanför vår kontroll. Det är just nu oklart varför det står still.

#### **5) Kommande mandatperiod**

Hur har diskussionerna gått hos er? Vem ska representera framåt?

Samtliga närvarande uppmanas att ta med frågan för diskussion tillbaka till respektive förening. Just nu är det osäkert och skiftet i nämnderna sker efter årsskiftet.

#### **6) Anbaro och Hanbaro, statistik för oktober 2022**

- Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? 85% nöjdhet
- Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan? 89% Nöjdhet
- Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? 90% nöjdhet
- Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? 86% nöjdhet
- Om du tänker generellt på dina färdtjänstresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag? 61% nöjdhet

- Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? 85% nöjdhet

Övrig statistik: Punktlighet 93% inom 15 minuter.

## 7) Upphandling av personbilstransporter

Workshop i grupper i 20 minuter. Vad kan vi ta med oss i det vidare arbetet kring upphandling?

Krav på språk och lokalkännedom inom beställningscentralen. Ej placerad i Lettland.

Underlaget ska inte ge utrymme för kryphål

Rimliga arbetsvillkor så att det är ett attraktivt arbete

Löpande leveranser av fordon för att motverka fordonsbrist

Önskemål om resegaranti. Brukaren ska aldrig behöva lägga ut pengar

God kommunikation mellan beställare och utförare

Chaufförer som enbart arbetar med färdtjänst

Det ska ej finnas utrymme att vara oärlig vid bokningar

Helheten, det ska fungera i stort

Det ska ge konsekvenser vid misskötsel av uppdrag.

Hjälp till resenärer när det inte fungerar.

Det råder tidspress kopplat till upphandlingen och det finns därför begränsade möjligheter att ta in synpunkter men om man har förslag kan dessa skickas till serviceresor. En del av ovan nämnda punkter diskuteras redan, som till exempel förare som är dedikerade till färdtjänst. Serviceresor kommer att se över hur råden eventuellt kan bli involverade vilket vi får återkomma kring.

## 8) Framtida organisation

Det pågår just nu ett arbete inom serviceresor kring den framtida organisationen.

## 9) Övrigt

FUB undrar vilken utbildning de personer har som utför intervjuerna för Anbaro och Hanbaro, samt hur man kommunicerar med personer som har funktionsnedsättningar.

Serviceresor har varit i kontakt med företaget som utför intervjuerna och fått återkoppling om att alla intervjuare har genomgått en intern intervjuutbildning. Majoriteten av

intervjuarna har arbetat många år med Anbar/Hanbar, och har därför erfarenhet av undersökningen och dess speciella kategori av respondenter.

Det framförs önskemål om att skicka ut enkäter till färdtjänstresenärer som ett alternativ till Anbar/Hanbar.

#### **10) Nästa möte**

Samtliga är eniga om att nästa möte kommer att utökas till tre timmar för att undvika tidsbrist. En mer lämplig lokal kommer att bokas.