

Samarbete med Region Västernorrland kring gemensam beställningscentral, central bedömningsfunktion och gemensam verksamhetsutveckling.

Bakgrund

Vid årsskiftet 2018 beslutades det att region Jämtland Härjedalen skall flytta hela arbetsuppgiften att handlägga sjukreseärenden, från de sjukvårdsanställda. Detta för att avlasta vården från många administrativa uppgifter. Detta enligt Rätt använd kompetens och Lean. Det beslutades att de sjukvårdsanställda inte skall hantera sjukreseärenden över huvud taget från och med september 2020. Uppgiften skall istället delas upp på Regionens sjukreseservice och en beställningscentral.

Tanken är även att patienten skall kunna använda sig av digital självservice i större utsträckning, för att avlasta Regionen administrativt. Denna digitala självservice borde kunna implementeras inom bidragshandläggning, informationssökning och i viss mån resehandläggning. Digitala tjänster borde även kunna utvecklas och samplaneras med andra medborgartjänster inom Regionen.

Idag använder vi oss av Beställningscentralen Jämtland Härjedalen (BCJ) som leverantör. BCJ är en extern aktör ägd av Taxi Östersund AB, Taxi Västjämtland AB, Taxiservice i Berg AB, Norra Jämtlands Taxi AB samt Taxi Ragunda. BCJ ansvarar för samordningen av sjukresor, färdtjänst och annan form av särskild kollektivtrafik. Region Jämtland Härjedalen (RJH) har i ett uppdragsavtal givit i uppgift till Regional kollektivtrafikmyndighet (RKM) att via Länstrafiken i Jämtlands län AB upphandla trafik och beställningscentral. Ett samarbetsavtal mellan RJH och 6 av våra kommuner (ej Östersund och Strömsund) gör att sjukresor och färdtjänst kan samordnas och handläggas av samma beställningscentral. Något som samtliga parter tjänar på genom samordningsvinst. Beställningscentralen skall nu upphandlas till 2020, då nuvarande avtal mellan BCJ och RJH går ut.

Under sommaren 2018 togs en idé fram kring ett samarbete mellan Region Jämtland Härjedalen och Region Västernorrland. Det visade sig att båda regionerna var i behov av beställningscentral, central bedömningsfunktion och verksamhetsutveckling kring skapandet av en ny sjukreseorganisation. Båda regionerna hade samtidigt påbörjat ett utvecklingsarbete och såg nu möjligheten att samarbeta kring både beställningscentral och nyutveckling. Utifrån detta lades ett förslag på ett möjligt samarbete.

Förutsättningar för ett samarbete kring en gemensam beställningscentral, är att den kommer ansvara för följande hantering och samordning:

- Sjukresor
- Färdtjänst
- Anropsstyrd linjetrafik och närtrafik
- Närtrafik

Med andra ord, all den hantering som idag utförs av BCJ enligt upphandlat avtal t.o.m. september 2020. Tanken är att det inte skall ske någon förändring för de kommuner som idag är med i samarbetsavtalet.

Önskade samarbetsområden

- Gemensam verksamhetsutveckling av sjukresehandläggning inkluderat:
 - Beställningscentral och bedömningsfunktion
 - Samtalsmodell och metodik
 - Bedömningsstöd sjukresor
 - Digitaliserat ärendehanteringssystem, bidragshandläggning och självservice.
 - Gemensamt regelverk och tillämpningsanvisningar
 - Koncept "Trygga resan" för ökad trygghet inom kollektivtrafiken.
- Funktioner för en gemensam "Beställningscentral Mitt" (BC Mitt) med central bedömningsfunktion
 - Sjukresekoordinering och handläggning
 - Myndighetsutövning: Bedömning av sjukresebehov
 - Beställning av sjukresor
 - Beställning av Färdtjänst
 - Beställning av anropsstyrd linjetrafik och närtrafik
 - Trafikinformation
 - Eventuell receptionstjänst i Östersund
 - Gemensamt stödsystem för "BC Mitts" verksamhet

Förväntade fördelar med samarbete kring "BC Mitt"

- Den regionala kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län bedrivs som kommunalförbund. Deras varumärke mot kund, är Din Tur. Din Tur har idag en redan upparbetad och fungerande tjänst med rätt kompetens, bakgrund och förutsättningar vilket sparar tid, pengar, arbete i utvecklingsförfarandet.
- Tillräcklig lokal anknytning för att ha kunskap kring geografi och demografi.
- Lämplig geografisk placering i Ånge, för att tjänstgöra åt både RJH och RVN
- Region Västernorrland startar upp sitt arbete med beställningscentralen innan RJH. Det sparar tid och arbete, då den gemensamma verksamhetsutvecklingen kan ske med start i nutid, jämfört med en start vid övergångsskedet 2020. Dessutom med hjälp av fler verksamhetsutvecklare som delar upp arbetet.
- Beställningscentralen får större omsättning i antal uppdrag och kan motivera en större arbetsgrupp vilket ger stabilitet till organisationen och lättare att bemanna. Det skapar säkerhet och minskar sårbarheten hos leverantören. Den ökade omsättning borde kunna sänka kostnaderna framgent.
- RJH borde kunna förvänta sig högre kvalitet av nuvarande tjänster samt framtida planerade tjänster i relation till den nya centrala bedömningsfunktionen.
- RJH behöver inte genomföra en upphandling, som kostar tid och pengar.

Förväntade fördelar med samarbete mellan regionerna

- Ta vara på varandras kunskap i de olika regionerna.
- Dra nytta av varandras utvecklingsarbete (RVN har idag 4 personer som arbetar med verksamhetsutveckling av den nya sjukreseverksamheten)
- Beslutskraft i form av 2 regioners gemensamma arbete, vilket kan lägga grund för ytterligare utökat samarbete inom Norrlandstingen.
- I linje med den rådande politiken och viljan inom tjänstemannasektor, både regionalt och nationellt. Att främja samarbete och samverkan mellan kommuner och regioner.
- Möjlighet till att skapa ett gemensamt regelverk med tillämpningsanvisningar ger tydligare myndighetsutövning och mindre administration i framtiden. Det är även i linje med ambitionen att slå samman Norrlandstingens regelverk i ett reviderat format.
- En möjlighet att utveckla digitala system för bidragshandläggning och koordinering i samarbete med fler regioner/aktörer. System som borde kunna samplaneras med fler medborgarfunktioner där självservice är en framtidslösning. Något som möjliggörs om beställningscentral och sjukreseorganisation sker i egen regi eller i samarbete.
- Länstrafiken behöver inte upphandla nytt systemstöd för samordning av transporter.

Jämför detta samarbetsprojekt mot att använda sig av en ny upphandlad extern entreprenör

- Svårt att upprätthålla kvalitet gällande bedömningsfunktionen om den upphandlade externa parten har dålig förankring till målgruppen, ärendeformen och geografien.
- Femårsavtal måste tecknas med en upphandlad entreprenör.
- Ingen garanterad förkunskap, inga färdiga verktyg och ingen erfarenhet hos den upphandlade parten med rötter i annan bransch.
- RJH och entreprenören får börja på noll med kunskap och verksamhetsutveckling vilket tar tid, energi och pengar, framförallt i initialskedet.
- Verksamhetsutvecklingen kan påbörjas först vid avtalsstart (2020) vid en upphandlad entreprenör.
- Mer komplicerad verksamhetsutveckling än om samverkan sker Med RVN och "BC Mitt".
- Möjligen lägre kostnad med en upphandlad entreprenör, förutsatt att konkurrens kan uppnås i upphandlingen.
- Tydligare gränsdragning och ansvarsfördelning mellan parterna än vid samverkan inom "BC Mitt" och Region Västernorrland. Detta kan vara både positivt och negativt. (Ändrad gränsdragning leder till förändrad kostnad vid upphandlad entreprenör.)

Samarbetets format

- Din Tur ägs idag av kommunalförbundet Regionala kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län, som är förhindrad att delta och buda i en offentlig upphandling.
- Region Västernorrland och Din Tur anser att det inte föreligger några problem eller hinder för att RJH skulle kunna ingå ett samarbete med Region Västernorrland kring en beställningscentral och en central bedömningsfunktion. Dock ser dom komplicerade och långa turer kring ett delat ägarskap, med RJH med medföljande kommuner som medlemmar i samma kommunalförbund.

Juridiska aspekter på ett samarbete mellan Region Jämtland Härjedalen och Region Västernorrland.

Kommunallagen ändrades den 7 juli 2018. I den nya kommunallagen öppnas nya möjligheter upp för utökad samverkan mellan regioner/landsting.

”En kommun eller ett landsting får ingå avtal om att någon av dess uppgifter helt eller delvis ska utföras av en annan kommun eller ett annat landsting. Sådan avtalssamverkan hindras inte av kravet i 2 kap. 1§ på anknytning till kommunens eller landstingets område eller dess medlemmar. Kommuner och landsting får inom ramen för avtalssamverkan, med de begränsningar som följer av 6 kap. 38 §, komma överens om att uppdra åt en anställd i den andra kommunen eller i det andra landstinget att besluta på kommunens eller landstingets vägnar i ett visst ärende eller en viss grupp av ärenden.” (Kommunallagen 9kap. 37§).

I den nya formen av uppdrag till en beställningscentral så utförs både en beställning och ett beslut kring sjukresans format. Bedömningen och beslutet, är kopplat till en myndighetsutövning. En myndighetsutövning får enligt lag inte delegeras till en extern entreprenör (2017:725. 38§). Detta betyder att uppdraget till fördel kan ges till en beställningscentral inom en myndighets regi. Det finns därför inga juridiska hinder för att en sådan samverkan mellan regioner kan ske.

Risikanalyt, vilka risker ser vi med samarbetet?

- Svårt att ha/vara en intern leverantör av beställningscentraltjänsten. Enklare för RJH att ha en stringent kravställning gentemot en extern leverantör. ”BC Mitt” kan behöva jämkas samman de olika huvudmännens krav och förväntningar.
- Vid eventuella problem ang. personalansvar, ledningsansvar, och rekrytering kommer RJH och RVN att påverkas.
- Möjligen högre kostnad för ”BC Mitt” jämfört med en upphandlad tjänst i konkurrens.

Vad betalar vi idag inom RJH för den utförda tjänsten hos BC Jämtland

	Beställningscentralen Jämtland Härjedalen	
	Totalt kalenderåret 2017	Per beställning
Sjukresor	42 908 st	30,33 kr
Färdtjänst	10 838 st	19,50 kr
Riksfärdtjänst Sjukresa utomlän	1 442 st	86,61 kr
Resa i närtrafik/ anropsstyrd linje	17 209 st	15,17 kr
Återkommande resa	11 350 st	26,82 kr
Totalt	84 716 st	2 246 067 kr

Ungefärlig kostnadsjämförelse idag

Kostnaden för Din Turs beställningscentral är idag 17,4 miljoner kr. Det är den totalkostnad som Region Västernorrland betalar för hela driften i egen regi. Det ger idag en högre snittkostnad per ärende än vad RJH betalar idag för BC. Detta är dock kostnaden för hela driften och det behövs en genomgång av ekonomin hos Din Tur för att få en mer exakt bild av de reella kostnaderna, som i så fall skulle belasta RJH. Bland annat så har RJH uppgifter inom Länstrafiken som skulle kunna skötas av BC Mitt. Uppgifter som RJH idag betalar LTR för. Din Tur utför även uppgifter som inte kommer vara aktuella för RJH. Detta gör att den estimerade snittkostnaden borde kunna vara lägre än vad den är i tabellen här nedanför.

Beställningscentralen Jämtland	
Totalt Antal beställningar	84 716 st
Kostnad BC Jämtland	2 246 067
Snittkostnad per beställning	26,5 kr

Beställningscentral Din Tur	
Totalt antal beställningar	500 206 st
Kostnad BC Din Tur	17 400 000
Snittkostnad per beställning	34,8 kr

Region Jämtland Härjedalens medlemskommuner kommer med stor sannolikhet ha synpunkter kring en eventuell höjd kostnad per ärende. Något som är viktigt att undersöka i den kommande utredningen av samarbetsformerna. Syftet och förhoppningen med detta samarbete är att sänka kostnaderna för handläggning och minska antalet resor med kostnadsdrivande färdstätt.

Det är viktigt att här poängtera att vi idag enbart kan jämföra prisbilden med nuvarande pris. Skulle en upphandling göras så är det svårt att på förhand avgöra vad prisbilden skulle bli.

Den gemensamma bilden hos verksamhetsutvecklare inom RJH och RVN, är att kostnaden per beställning, i framtiden ändå borde sjunka till följd av ett större antal ärenden vid en samordning av uppdragen. Utöver det ses en besparingsmöjlighet i den förbättrade handläggningen och bedömningen som en central bedömningsfunktion skulle innebära, jämfört med dagens organisation där bedömning görs av vårdpersonal. En central bedömning kommer ge förbättrad tillämpning av regelverk, samt en ekonomisk besparing inom vården. Tillika förväntas en förbättrad digital självservice, minska den administrativa belastningen hos handläggare och därigenom kostnaden för handlagda ärenden, om verksamheten sköts i egen regi.

Vad sparar vi på att inte upphandla?

Uppskattningsvis sparas ca 500 000 kr som engångssumma, på att inte upphandla beställningscentral och stödsystem.