

Handläggare, titel, telefon

Birgit Wadstein, verksamhetschef

011-15 77 62, 0730-20 19 62

Kvalitetsredovisning 2009 för färdtjänst och skolskjuts

En kvalitetsredovisning ska lämnas varje år till uppdragsgivande nämnd (Styrmodellen 071112). Det systematiska kvalitetsarbetet innebär en långsiktig, medveten och gemensam strävan att förbättra processer och resultat. Denna redovisning omfattar perioden oktober 2008 - september 2009 och har fokus på vad vi lovar i servicedeklarationer och vad kunderna/ resenärerna tycker om verksamheten.

I uppföljningsarbetet har följande kvalitetskriterier beaktats:

- tillgänglighet
- inflytande
- bemötande
- kompetens
- trygghet
- rättssäkerhet

1 Färdtjänstverksamheten

Uppföljning av servicedeklarationerna

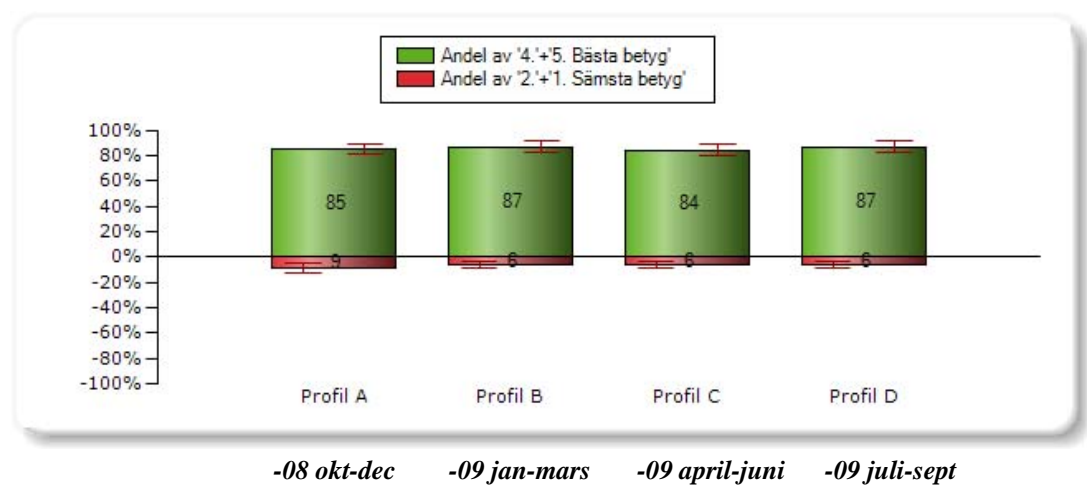
<i>I samband med ansökan lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> <small>(Inom parentes 2008 års siffror)</small>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
En handläggare kommer hem till din bostad i samband med ansökan, om du inte har möjlighet att komma till kontoret.	100 (100)procent	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning
Du får skriftligt beslut inom tre veckor från det att nyansökan kommit in. Tar det längre tid kontaktar vi dig.	61 (50) procent	Tillgänglighet	Går att höja till 80 procent, om semestervikarie anställs
Du får en påminnelse hemskickad med ny ansökningsblankett, i god tid före datumet för ditt färdtjänstillstånd går ut.	100 (100)procent	Trygghet	Fungerar utan anmärkning

<i>I samband med resorna lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes 2008)	<i>Kvalitetskriterie</i>	<i>Kommentar</i>
Färdtjänsten hämtar dig inom 15 minuter från överenskommen tid.	96,7 (97) procent	Tillgänglighet	Fungerar tillfredsställande
Restiden förlängs maximalt 45 minuter på grund av samåkning.	100 procent. Samtliga resor klarar servicedeklarationen.	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning
Färdtjänstföraren följer dig till och från yttre entré.	93 (96) procent	Trygghet	Bör vara 100 procent
Färdtjänstförarna har särskild utbildning kring bemötande och funktionshinder.	100 (90) procent	Bemötande, kompetens	Samtliga förare hade den 12 sept 2009 gått utbildningen.

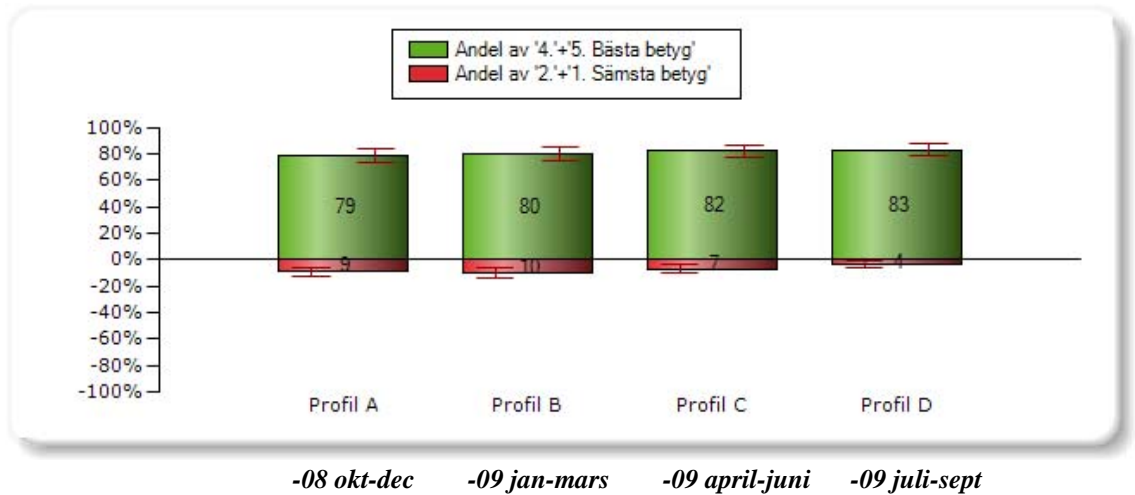
Kontinuerliga telefonintervjuer med färdtjänstresenärer

5 av 28 frågor redovisas här. Staplarna visar resultat per kvartal.

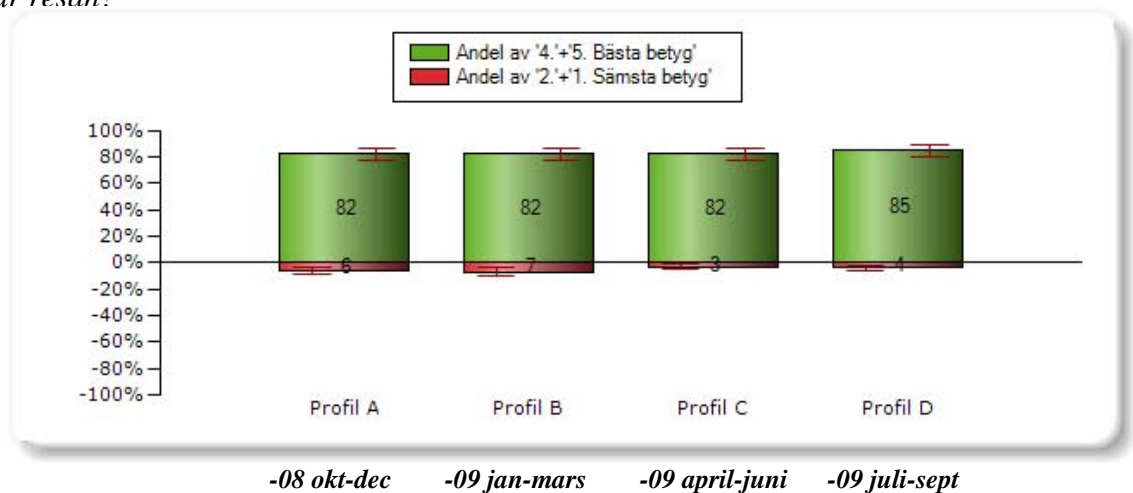
Fråga 1: Vilket betyg vill du ge bokningen, det vill säga hur tiden stämde med den tid du önskade åka?



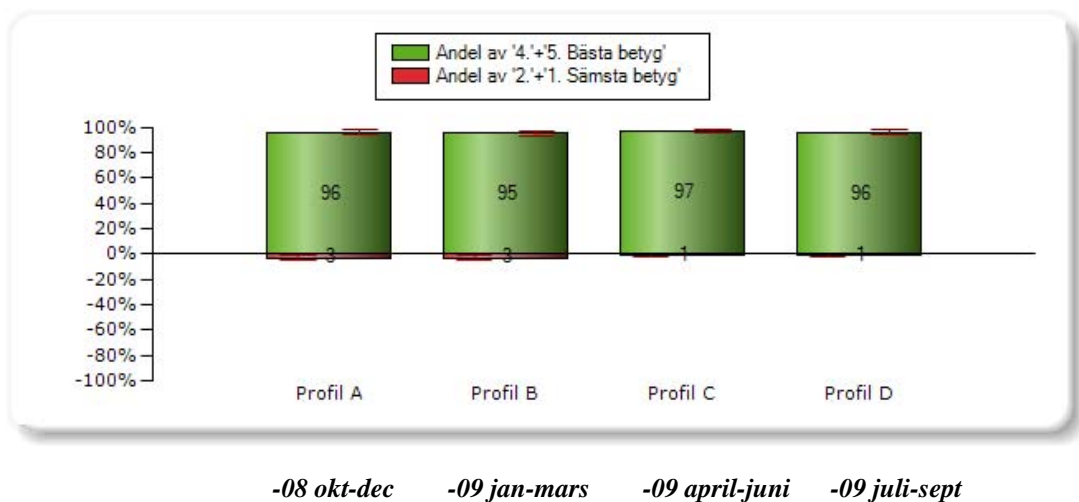
Fråga 2: Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs den du pratade med?



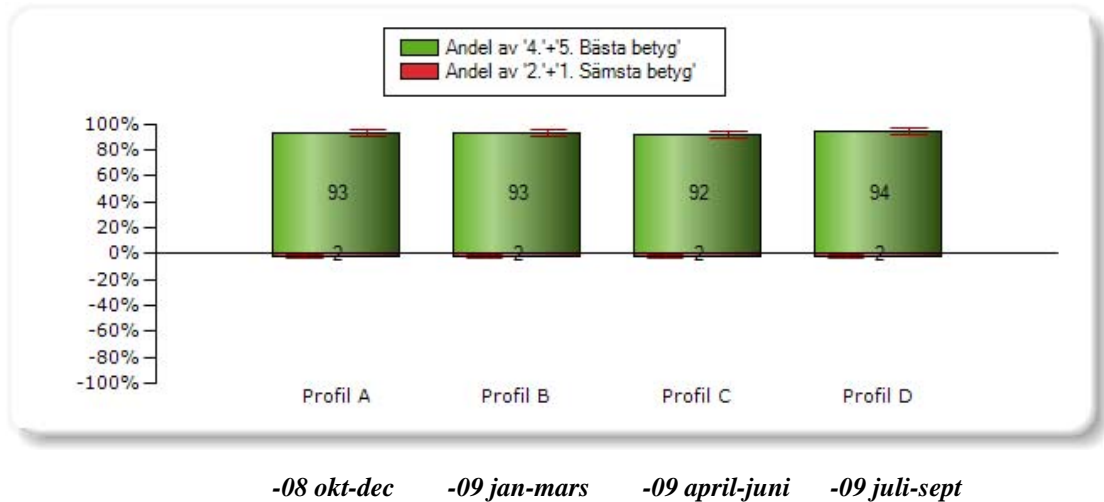
Fråga 3: Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?



Fråga 4: Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Fråga 5: Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, dvs från det att fordonet kom och hämtade dig på resans hämtadress tills att du kom fram till resans lämnaadress?



2 Skolskjutsverksamheten

Uppföljning av servicedeklarationerna

I samband med skolskjutsen lovar vi att:	Resultat/procent av uppfyllelse:	Kvalitetskriterier	Kommentar
Eleven behöver lämna hemmet tidigast kl 07:00.	Ingen elev är planerad att lämna hemmet före kl 07:00.	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning
Eleven har max 60 minuters resväg enkel resa inklusive gångtid.	15 av 2100 elever har längre resväg än 60 minuter, dvs 65 min.	Tillgänglighet	Det krävs ytterligare tre fordon om dessa elever ska få kortare restid.
Eleven får vänta sammanlagt högst 5 timmar per vecka.	100 procent	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning

Kvalitetssäkring av skolskjuturer

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Information Personligt informationsbrev i juni till eleverna om kommande skolskjutsplanering, med möjlighet att inkomma med synpunkter	119 av ca 2100 personer som fått brev har anmält synpunkter som i ca hälften av fallen inneburit en justering från vår sida. Förra året var det 350 av 1 400 personer som hörde av sej.	Trygghet och inflytande	Informationsbrevet har skapat tydlighet. Färre telefonförfrågningar till kontoret än tidigare år.
<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Kvalitetssäkring av turer Genomgång med samtliga bussföretag i juni-juli av turer, tider och hållplatser mm för den kommande skolskjutsplaneringen	10 av 1024 hållplatser har ändrats efter skolstart, till ett bättre hållplatsläge. Förra året var det 4 av 460.	Kompetens	Säkrare material då förarnas synpunkter finns med från början. I år har vi samtliga hållplatser dokumenterade i planeringssystemet.

3 Myndighetsutövningen; färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts av särskilda skäl, parkeringstillstånd för rörelsehindrade

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Överklaganden Under okt 2008-sept 2009 har totalt 3 183 beslut fattats i enskilda ärenden om färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och parkeringstillstånd. Av dessa är 337 avslagsbeslut. 40 beslut är överklagade till domstol.	I 3 av 40 beslut har domstolen gett den enskilde rätt. Förra året var det 1 beslut av 18 som domstolen gav den enskilde rätt.	Rättssäkerhet	Fungerar utan anmärkning

4 Direkta klagomål på verksamheten

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2008)	<i>Kvalitets- kriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Klagomål på färdtjänst	Ca 500 (500) klagomål har inkommit på färdtjänst. Ca 80 (70) procent handlar om bemötande och service från beställningscentral och förare. Ca 10 (15) procent handlar om restider och förseningar. Övriga klagomål handlar om avgiften och andra regler.	Bemötande, trygghet	Klagomålen bör minskas genom mer riktad information och instruktion till beställningscentral och förare.
Klagomål på skolskjuts	25 klagomål har inkommit på skolskjutsens utförande och handlar i två fall om förarens bemötande. Övriga handlar om lång resväg och att skolskjutsen kommer på olika tider. Ca 50 personer har lämnat klagomål på att kommunen inte längre ger busskort till elever som gör eget val av grundskola.	Bemötande, trygghet, tillgänglighet	Vi har ytterst få klagomål i skolskjutsverksamheten som kommer till vår kännedom.

5 Handlingsplan, åtgärder för kvalitetsutveckling

Under 2009 har vi fortsatt att följa upp vad kunderna tycker om färdtjänsten och skolskjutsen. Följande bör vi arbeta med för att nå förbättring:

- Vi bör sträva efter att få kortare handläggningstider för färdtjänsten. Långa handläggningstider beror främst på att vi inte har haft någon semestervikarie. Det är svårt att nå högre än 80 procent då de längre handläggningstiderna i många fall beror på begärda kompletteringar som vi väntar på. Samtliga som inte fått besked inom 3 veckor har fått information om att handläggningstiden är längre.
- Samtliga färdtjänstförare ska följa resenären till och från yttre entré, men bara 93 procent av resenärerna uppger att de får den hjälpen, utan att be om den. Detta måste förbättras och kommer att ske bland annat genom förarutbildningar.
- Betyget av beställningscentralens bemötande har förbättrats något under året. Nära dialog och avstämning har skett med Samres AB vilket gett en ökad nöjdhet. Betyget bör kunna höjas ytterligare varför kontoret fortsätter dialogen med Samres om mer utbildning och kvalitetssäkring av verksamheten.
- Skolskjutsverksamheten fungerar bra och servicedeklarationerna hålls med undantag från några få elever. En fältstudie av skolskjutsverksamheten kommer att ske under hösten 2009, för att öka kunskapen om hur skolskjutsen fungerar för både eleven och föraren under hela resan, hur situationen är vid på- och avstigning med mera.

Tekniska kontoret

Birgit Wadstein , verksamhetschef