

2012-11-01

Handläggare, titel, telefon
Ylva Persson, enhetschef
011-157775

Kvalitetsredovisning 2012 för färdtjänst och skolskjuts

Det systematiska kvalitetsarbetet innebär en långsiktig, medveten och gemensam strävan att förbättra processer och resultat. Denna redovisning omfattar perioden 1 oktober 2011 – 30 september 2012 och har fokus på vad vi lovar i servicedeklarationer och vad våra kunder/resenärer tycker om verksamheten.

I uppföljningsarbetet har följande kvalitetskriterier beaktats:

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

1. Färdtjänstverksamheten

Uppföljning av servicedeklarationerna

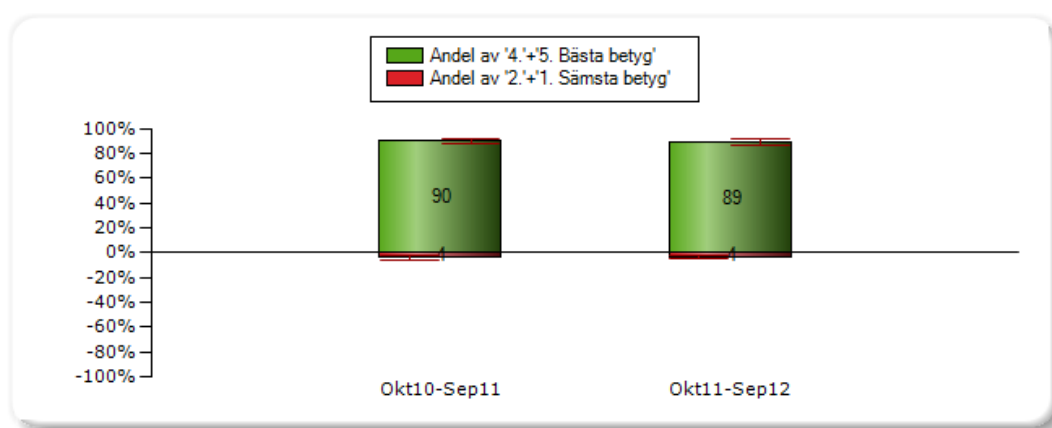
<i>I samband med ansökan lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> <small>(Inom parentes 2011/2010 års siffror)</small>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Färdtjänsten hämtar dig inom 15 minuter från överenskommen tid.	98,6 % (96,9/96,8) <i>Enligt registrering i Sam3001</i>	Tillgänglighet	Fungerar tillfredsställande
Restiden förlängs maximalt 45 minuter på grund av samåkning.	-	Tillgänglighet	Detta servicemål har inte kunnat mätas under året.
Färdtjänstföraren följer dig till och från yttre entré.	97 % (-) <i>Ingen uppgift på detta från tidigare år.</i>	Trygghet	Fungerar tillfredsställande
Färdtjänstförarna har särskild utbildning kring bemötande och funktionshinder.	99,5 % <i>150 av 151 förare (100/97)</i>	Bemötande, kompetens	Avläsningen gjordes september 2012

Övriga uppföljningar (ej i servicedeklarationerna)			
Du får en påminnelse hemskickad med ny ansökningsblankett, i god tid före datumet för ditt färdtjänstillstånd går ut.	100 % (100/100)	Trygghet	Fungerar utan anmärkning
Du får skriftligt beslut inom tre veckor från det att nyansökan kommit in.	45 % (60/65)	Tillgänglighet	Två personer inom färdtjänst har under året varit hel- samt deltidssjukskrivna. I sept 2012 hade 58% fått beslut inom 3 veckor.

Telefonintervjuer med färdtjänstresenärer/kundnöjdhet

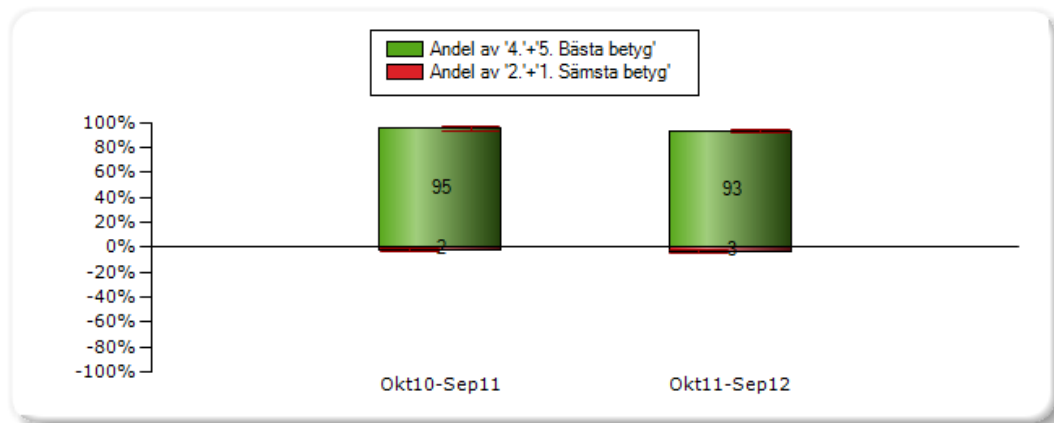
Varje dag intervjuas tre kunder som genomfört en färdtjänstresa dagen innan. Nedan redovisas sex av de tio frågor som ställs i intervjuerna. I varje stapel ingår i snitt 800 intervjuer och visar resultatet per år.

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



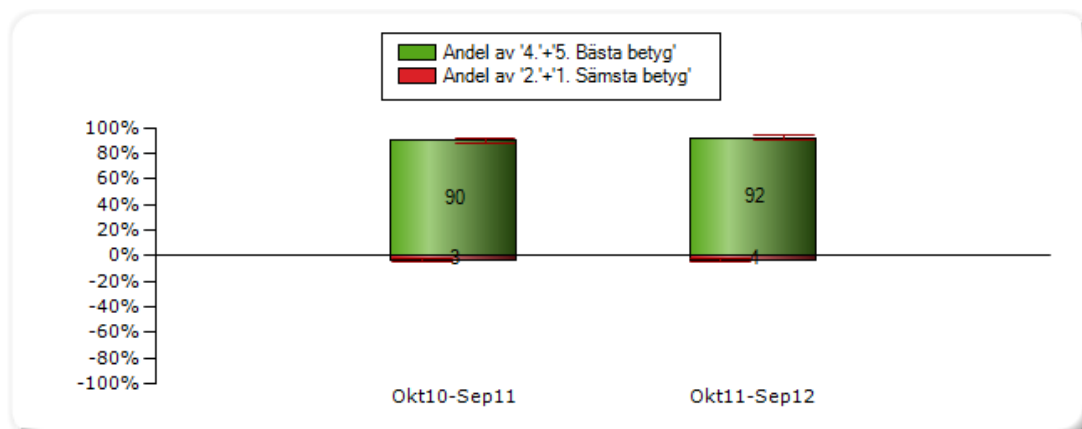
	Okt10-Sep11 (A) Okt11-Sep12 (B)			
1. Sämsta betyg	1%	9	2%	18
2.	3%	18	2%	13
3.	6%	38	6%	48
4.	11%	67	13%	96
5. Bästa betyg	80%	545	77%	584
-- Vet ej	0%	1	1%	9
Total		678		768

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



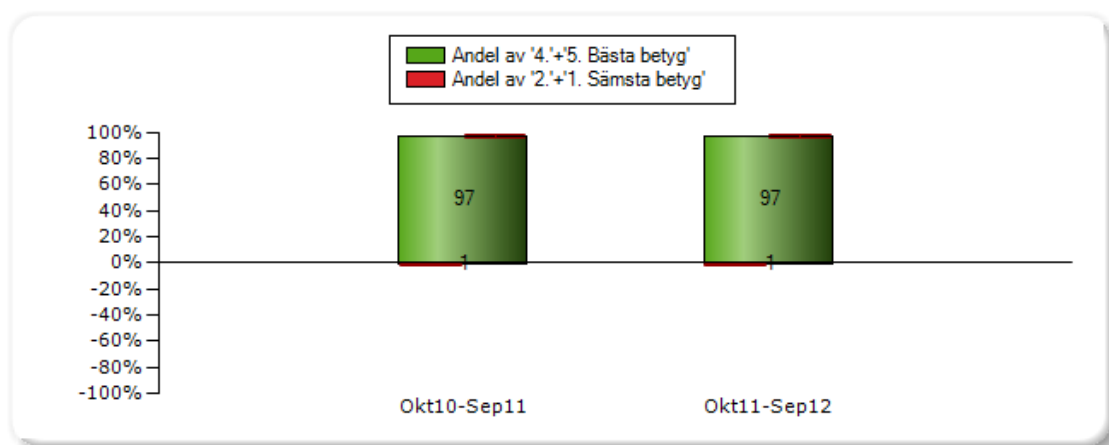
	Okt10-Sep11 (A)		Okt11-Sep12 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	5	1%	8
2.	1%	8	2%	16
3.	4%	22	4%	28
4.	11%	69	10%	78
5. Bästa betyg	83%	573	83%	630
-- Vet ej	0%	1	1%	8
Total		678		768

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



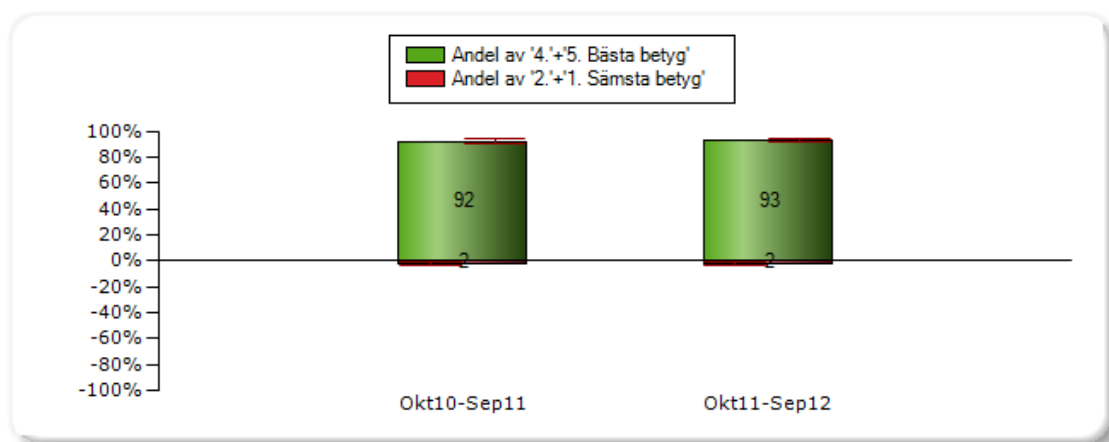
	Okt10-Sep11 (A)		Okt11-Sep12 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	7	1%	9
2.	2%	14	2%	18
3.	6%	42	5%	38
4.	16%	100	17%	129
5. Bästa betyg	75%	508	74%	567
-- Vet ej	1%	7	1%	7
Total		678		768

Fråga 4. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



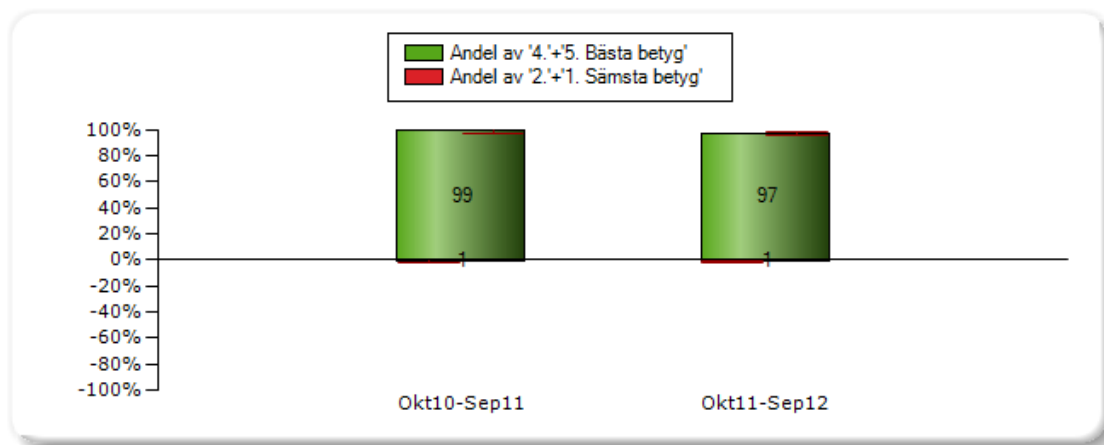
	Okt10-Sep11 (A)		Okt11-Sep12 (B)	
1. Sämsta betyg	0%	3	1%	8
2.	0%	3	1%	8
3.	2%	17	2%	20
4.	6%	58	6%	71
5. Bästa betyg	91%	929	90%	984
-- Vet ej	1%	11	0%	5
Total		1021		1096

Fråga 5: Vilket betyg till du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa?



	Okt10-Sep11 (A)		Okt11-Sep12 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	8	0%	4
2.	2%	15	1%	16
3.	6%	59	5%	58
4.	13%	120	15%	161
5. Bästa betyg	79%	809	78%	847
-- Vet ej	1%	10	1%	10
Total		1021		1096

Fråga 6: Vilket betyg vill du ge restiden från __ till __?



	Okt10-Sep11 (A)		Okt11-Sep12 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	1	0%	4
2.	0%	0	0%	A 4
3.	1%	1	2%	17
4.	1%	2	7%	A 49
5. Bästa betyg	97%	B 152	90%	630
-- Vet ej	25%	B 38	0%	2
Total		194		706

Klagomål och beröm på färdtjänstverksamheten

Aktivitet	Resultat (Inom parentes 2010/2009 års siffror)	Kvalitets- kriterier	Kommentar
Klagomål på färdtjänst	Ca 665 (959/453) klagomål har inkommit på färdtjänsten. 71 procent handlar om utförandet av resan, 22 procent handlar om bemötande och service från beställningscentralen och 7 procent om reglerna för verksamheten.	Bemötande, kompetens, trygghet	Klagomål kan antingen inkomma direkt till Samres eller till kommunen. Klagomålen delas upp och behandlas av den ansvarige parten.
Beröm till färdtjänsten	11 (12/9) beröm har inkommit.	Bemötande, kompetens, trygghet	Berörda personer har fått del av berömmet.

2. Skolskjutsverksamheten

Uppföljning av servicedeklarationerna, för elever som går på anvisad skola (gäller inte elever med växelvis boende). Uppgifterna är tagna ur 2012 års skolskjutsplanering. Mätningen kan enbart göras på den upphandlade skolskjutsen med stora skolbussar.

<i>I samband med skolskjutsen lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes 2011 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Eleven behöver lämna hemmet tidigast kl 07:00.	49 (38) elever med upphandlad skolskjuts är planerade att lämna hemmet före kl 07:00.	Tillgänglighet	Av dessa 49 är det 37 som elever lämnar hemmet mellan kl 06:50-06:59. 12 elever lämnar hemmet före kl 06:50. Gånghastigheten barnen beräknas gå är 13 min/km. Vi har detta året varit mer noggranna i mätningen av elevers gångtid till hållplats viljet medfört att något fler elever beräknas behöva lämna hemmet innan 07.00
Eleven har max 60 minuters restid enkel resa, inklusive gångtid.	30 (23) av eleverna med upphandlad skolskjuts har längre restid än 60 minuter.	Tillgänglighet	Av dessa 30 är det 23 som har en restid på 61-70 minuter. 7 elever har en restid över 70 minuter. Målet, mas 60 min restid, är ett mål som kommunen satt upp, oberoende av var eleven bor. Vissa av de elever som har längre restid till skolan bor så pass långt från skolan att en enkelresa med bil tar ca 60 min.
Eleven får vänta sammanlagt högst 5 timmar per vecka.	0 (0) av eleverna med upphandlad skolskjuts har väntetid över 5 timmar per vecka.	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning.

Skolskjutsenkät till samtliga elever/kundnöjdhet

Skolskjutsenkäten som skickades ut under nov 2011 visar att drygt 80 procent upplever att servicedeklarationerna hålls.

På övriga ”synpunkter” har föräldrar och elever uttryckt önskan om att få ta med kompisar med hem på den upphandlade skolskjutsen. Synpunkter har även framförts om att busskortet borde gälla även på kvällarna. I synpunkterna framkom också önskemål om bättre information gällande inställda turer på grund av dåligt väglag/snöröjning.

Klagomål och beröm på skolskjutsverksamheten

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2011/2010 års siffror)	<i>Kvalitets- kriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Klagomål på skolskjuts	94 (147/56) klagomål har inkommit, varav 54 gäller utförande av resa anordnad av Samres, 7 gäller regler för skolskjutsen, 7 gäller Samres bokning och 8 gäller bemötande och service på upphandlade stora skolbussar.	Bemötande, kompetens, trygghet	Klagomålen som gäller beställningscentralen utreds av Samres medan övriga klagomål utreds på tekniska kontoret.
Beröm till skolskjutsen	1 (0/1) beröm har inkommit.	Bemötande, kompetens, trygghet	-

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

<i>Aktivitet</i> (Inom parentes 2011/2010 års siffror)	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2011/2010 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Under okt 2011-sept 2012 har totalt 2608 (3146/3204) beslut fattats i enskilda ärenden om färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och parkeringstillstånd. Av dessa är 11 procent (9/9) avslagsbeslut. 66 (37/35) beslut är överklagade till domstol eller annan högre instans.	I 13 av 66 beslut har domstolen gett den enskilde rätt, dvs i 20 % av fallen. (3 av 37 (8%)/6 av 35 (17%))	Rättssäkerhet, kompetens	Antalet beslut har minskat något från föregående år. Detta beror delvis på att växelvis boende elever ej behöver inkomma med en ansökan varje år, så som tidigare. Året visar en ökning av överklaganden. Detta är delvis pga att skolskjutsbeslut nu går att överklaga enligt förvaltningsbesvär (18 beslut).

4. Handlingsplan, åtgärder för kvalitetsutveckling

Under 2011 har vi fortsatt att följa upp vad resenärerna tycker om färdtjänsten och skolskjutsen. Kundnöjdheten inom färdtjänsten visar på höga betyg och har även stigit något i jämförelse med tidigare år. Kundnöjdheten inom skolskjutsen är också hög, men kan ytterligare förbättras. Följande punkter planerar tekniska kontoret arbeta med för att nå förbättring:

- Under rapportens period har i genomsnitt 45 procent av färdtjänstbesluten fattats inom tre veckor. Anledningen till denna långa handläggningstid är till stor del de sjukskrivningar som drabbade färdtjänstverksamheten. En ny heltidstjänst inom myndighetsutövning ska kort tillsättas, vilket är en förutsättning för att handläggningstiden ska kunna minskas.
- Vi kommer att arrangera utbildning och information till skolskjutsförare om säkerhet och trygghet för eleverna.
- Tekniska kontoret arbetar löpande med förbättring av avtalsuppföljning för att säkerställa att kommunen får den service som man har upphandlat.
- Färdtjänsthandläggarna ska under kommande år ha en arbetsdag då man tillsammans tittar på domar och jämför kommunens riktlinjer med domar i olika instanser för att se att våra riktlinjer följer rättspraxis inom området.

Tekniska kontoret
Ylva Persson, enhetschef