

2013-10-23

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

Kvalitetsredovisning 2013 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 2012 – 30 september 2013 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

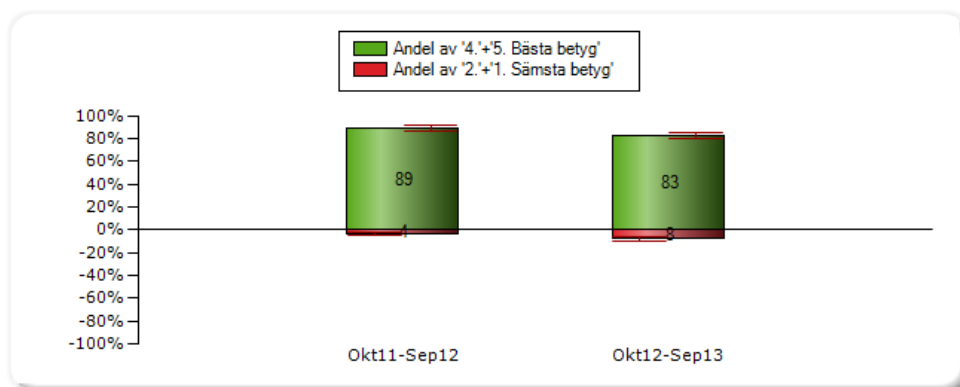
<i>I samband med ansökan lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> <small>(Inom parentes 2012/2011 års siffror)</small>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Färdtjänsten hämtar dig inom 15 minuter från överenskommen tid.	98,0% (98,6 /96,9) <i>Enligt registrering i Sam3001</i>	Tillgänglighet	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.	95,5% (97/-) <i>Ingen uppgift på detta från 2011.</i>	Trygghet	Fungerar tillfredsställande
Färdtjänstförarna har särskild utbildning kring bemötande och funktionshinder.	99,7% <i>av 164 förare</i> (99,5/100)	Bemötande, kompetens	Fungerar tillfredsställande.

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.	53 % (45/60)	Tillgänglighet	Under våren var handläggningstiden lång p.g.a att en medarbetare slutade och en ny person introducerades. En extraresurs sattes in i maj för att minska handläggningstiden.

Telefonintervjuer med färdtjänstresenärer/kundnöjdhet

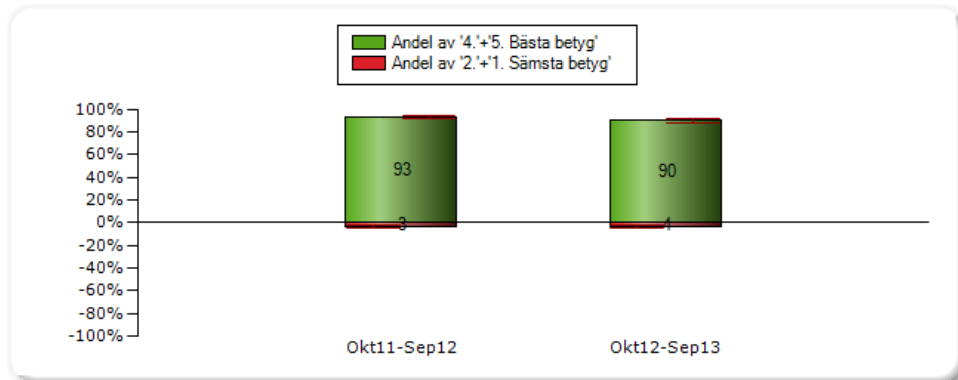
Varje dag intervjuas tre kunder som genomfört en färdtjänstresa dagen innan. Nedan redovisas sex av de tio frågor som ställs i intervjuerna. I varje stapel ingår i snitt 800 intervjuer och visar resultatet per år.

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



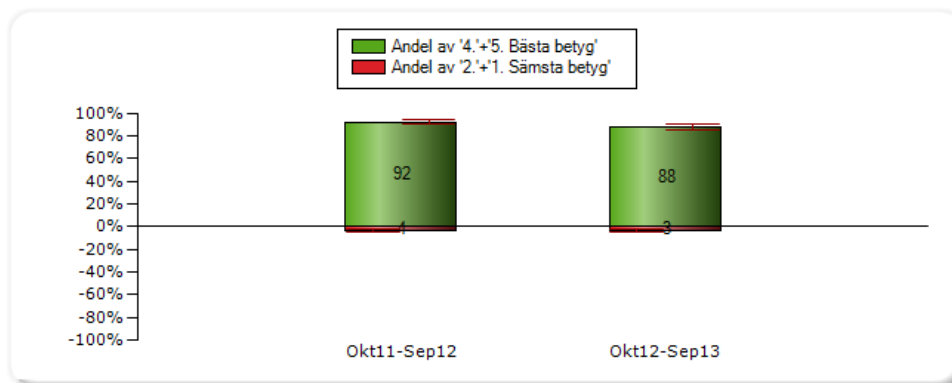
	Okt11-Sep12 (A)		Okt12-Sep13 (B)	
1. Sämsta betyg	2%	18	3%	29
2.	2%	13	4%	A 36
3.	6%	48	9%	80
4.	13%	96	17%	145
5. Bästa betyg	77%	B 584	66%	570
-- Vet ej	1%	9	1%	10
Total		768		870

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



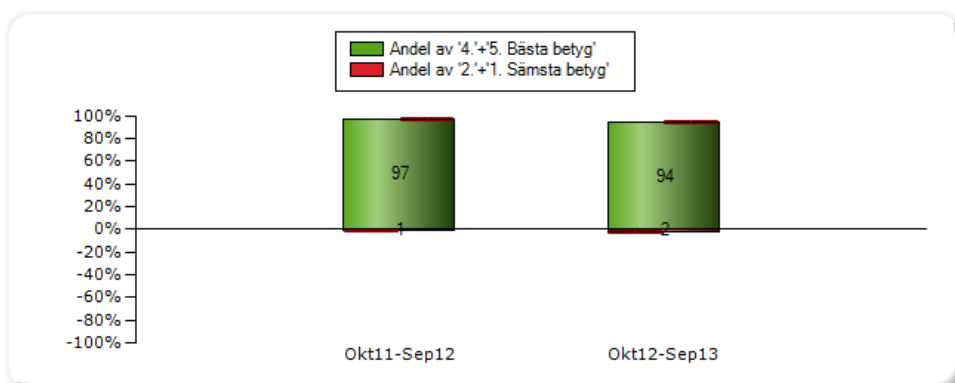
	Okt11-Sep12 (A)		Okt12-Sep13 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	8	1%	7
2.	2%	16	3%	25
3.	4%	28	7%	A 57
4.	10%	78	21%	A 176
5. Bästa betyg	83%	B 630	69%	588
-- Vet ej	1%	8	2%	17
Total		768		870

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



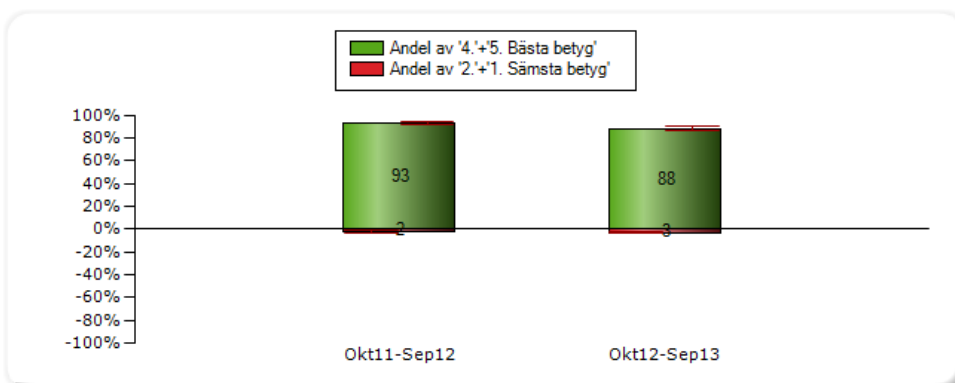
	Okt11-Sep12 (A)		Okt12-Sep13 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	9	2%	13
2.	2%	18	2%	17
3.	5%	38	9%	A 73
4.	17%	129	21%	181
5. Bästa betyg	74%	B 567	67%	570
-- Vet ej	1%	7	2%	16
Total		768		870

Fråga 4. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



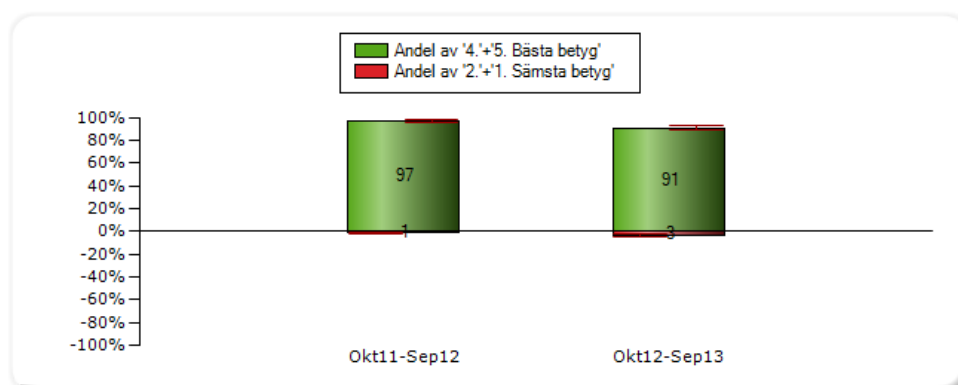
	Okt11-Sep12 (A)		Okt12-Sep13 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	8	1%	12
2.	1%	8	1%	15
3.	2%	20	3%	34
4.	6%	71	13%	142
5. Bästa betyg	90%	B 984	81%	881
-- Vet ej	0%	5	1%	9
Total		1096		1093

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



	Okt11-Sep12 (A)		Okt12-Sep13 (B)	
1. Sämsta betyg	0%	4	1%	8
2.	1%	16	2%	26
3.	5%	58	9%	93
4.	15%	161	23%	246
5. Bästa betyg	78%	B 847	66%	703
-- Vet ej	1%	10	2%	17
Total		1096		1093

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



	Okt11-Sep12 (A)	Okt12-Sep13 (B)
1. Sämsta betyg	0%	4
2.	0%	4
3.	2%	17
4.	7%	49
5. Bästa betyg	90%	630
-- Vet ej	0%	2
Total		706

Klagomål och beröm på färdtjänstverksamheten

Aktivitet	Resultat (Inom parentes 2012/2011 års siffror)	Kvalitets- kriterier	Kommentar
Klagomål på färdtjänst	Under året har 725 (665/959) klagomål inkommit på färdtjänsten. 63 procent handlar om utförandet av resan, 22 procent handlar om bemötande och service från beställningscentralen, 10 procent om reglerna för verksamheten och 5 procent övriga klagomål.	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	7 (11/12) registrerade 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 2013 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 läsåret 12/13 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Eleven behöver lämna hemmet tidigast kl 07:00.	32 (49) elever med upphandlad skolskjuts är planerade att lämna hemmet före kl 07:00.	Tillgänglighet	Av dessa elever får 81 procent lämna hemmet tidigast 06:50. Gånghastigheten barnen beräknas gå är 13 min/km.
Eleven har max 60 minuters restid enkel resa, inklusive gångtid.	59 (30) av eleverna med upphandlad skolskjuts har längre restid än 60 minuter.	Tillgänglighet	71 procent av dessa elever har en restid på max 70 minuter. De elever som har lång restid är oftast elever på högstadiet som bor långt ut i kommunen geografiskt, exempelvis mot Finspång eller mot Nyköping. Målet, max 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/dec 2012.

Enkätundersökningen visar att 52 procent av respondenterna anser att skolskjutsen generellt är mycket bra och 42 procent anser att den är ganska bra. Resterande 6 procent har svarat att skolskjutsen är ganska eller mycket

bristfällig. Vid en uppdelning mellan de olika formerna av skolskjuts framstår en tydlig skillnad mellan upphandlad skolskjuts och kollektivtrafik där respondenterna inom upphandlad skolskjuts är betydligt nöjdare. Här svarar 60 procent att de är mycket nöjda och 38 procent att de är ganska nöjda.

Vidare visar undersökningen att 84 procent av respondenterna inom upphandlad skolskjuts anser att barnet har en mycket trafiksäker skolskjuts ombord på fordonet. I samma grupp svarar 10 procent att skolskjutsen är ganska säker. Samma fråga inom gruppen kollektivtrafik visar att 53 procent anser att skolskjutsen är mycket säker och 28 procent anser att den är ganska säker medan 19 procent inte anser skolskjutsen vara trafiksäker. Även frågan gällande om barnet känner sig trygg socialt sett under resan till skolan visar på stora skillnader mellan upphandlad skolskjuts och kollektivtrafik. Över 80 procent i gruppen upphandlad skolskjuts upplever att barnen har en mycket trygg skolskjuts socialt sett och 17 procent svarar att de har en ganska trygg skolskjuts. Motsvarande siffror i kollektivtrafikgruppen visar att 61 procent anser att skolskjutsen är mycket trygg socialt sett och 29 procent anser att den är ganska trygg. 76 procent av respondenterna anser att ed får tillräckligt med information om sitt barns skolskjuts.

Klagomål och beröm på skolskjutsverksamheten

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2012/2011 års siffror)	<i>Kvalitets- Kriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Klagomål på skolskjuts	78 (94/147) klagomål har inkommit, varav 59 procent gäller utförande av resan på Samresskjutsar, 18 procent gäller utförande av resan med de stora skolbussarna, 10 procent gäller regler för verksamheten och 13 procent övriga synpunkter.	Bemötande, kompetens, trygghet	Klagomålen som gäller beställningscentralen utreds av Samres medan övriga klagomål utreds på tekniska kontoret.
Beröm till skolskjutsen	0 (1/0) registrerade beröm har inkommit.	Bemötande, kompetens, trygghet	-

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

<i>Aktivitet</i> (Inom parentes 2012/2011 års siffror)	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2012/2011 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Under okt 2012-sept 2013 har totalt 2792 (2608/3146) beslut fattats i enskilda ärenden om färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och parkeringstillstånd. Av dessa är 11 procent (11/9) avslagsbeslut. 33 (66/37) beslut är överklagade till domstol eller annan högre instans.	I 1 av 33 beslut har domstolen gett den enskilde rätt, dvs i 3 % av fallen. (13 av 66 (20%), 3 av 37 (8%))	Rättssäkerhet, kompetens	Jämfört med förra året har antalet beslut ökat något medan antalet överklaganden minskat avsevärt. Förra årets höga siffror gällande överklaganden berodde på den nya skollagen. En trend som vi nu inte längre kan se.

4. Handlingsplan, åtgärder för kvalitetsutveckling

Kundnöjdheten inom färdtjänsten och skolskjutsen följs löpande upp i kundundersökningar. Båda verksamheterna visar på förhållandevis nöjda kundgrupper. Trots detta måste tekniska kontoret ständigt arbeta med förbättringar. Följande punkter planerar tekniska kontoret arbeta med under kommande år för att nå förbättring:

- Driften av färdtjänst samt skolskjuts med små fordon kommer från 1 juli 2014 att lämnas över till Östgötatrafiken. Under våren 2014 kommer stort fokus läggas på att förbereda övergången för att kunderna ska märka så lite som möjligt av överlämningen.
- Kundnöjdheten inom färdtjänsten har under senaste året visat på lägre siffror. Tekniska kontoret har tillsammans med Samres och transportörerna arbetat för att vända den negativa trenden. Detta arbete kommer under nästa år fortsätta.
- Hela tekniska kontoret har under 2013 fokuserat på avtalsuppföljning för att öka kvalitén i leverans till kund. Inför att skolskjutsen med stora skolbussar från hösten 2014 övergår till ett nytt avtal kommer en ny rutin för avtalsuppföljning tas fram.
- Under hösten 2013 kommer nya riktlinjer för trafiksäkerhetsbedömningar i samband med skolskjuts att läggas fram till nämnd. Under 2014 kommer nya bedömningar göras runt om i kommunen baserat på den nya riktlinjen.
- Fortsätta arbeta aktivt med att få ned antalet bomresor.

Tekniska kontoret

2013-10-23

- Arbeta tillsammans med Samres på att utreda frågan om sänkta hastigheter inom färdtjänstsystemet.

Tekniska kontoret
Ylva Persson, enhetschef