

2010-10-05

Vårt diarienummer  
KTN-93/2009 009

Handläggare, titel, telefon

Birgit Wadstein, verksamhetschef

011-15 77 62, 0730-20 19 62

## Kvalitetsredovisning 2010 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 2009 - september 2010 och har fokus på vad vi lovar i servicedeklarationer och vad våra kunder/resenärer tycker om verksamheten.

I uppföljningsarbetet har följande kvalitetskriterier beaktats:

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

### 1 Färdtjänstverksamheten

#### Uppföljning av servicedeklarationerna

<i>I samband med ansökan lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> <small>(Inom parentes 2009/2008 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 (100/100) 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.	65 (61/50) procent	Tillgänglighet	Längre handläggningstider under okt-dec 2009 drar ner siffran. Under jan-sept 2010 har 75 procent fått beslut inom 3 veckor.
Du får en påminnelse hemskickad med ny ansökningsblankett, i god tid före datumet för ditt färdtjänstillstånd går ut.	100 (100/100) procent	Trygghet	Fungerar utan anmärkning

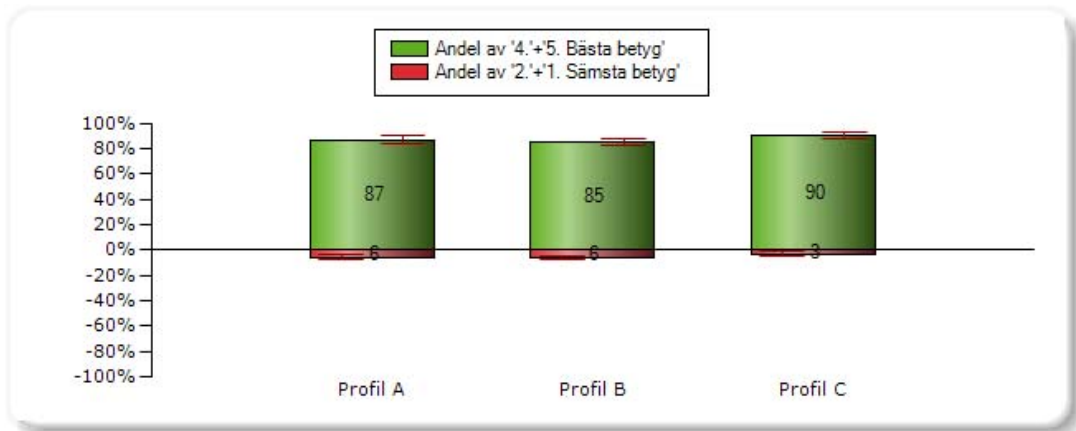
<i>I samband med resorna lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes 2009/2008 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Färdtjänsten hämtar dig inom 15 minuter från överenskommen tid.	96,8 (96,7/97) procent  <i>Enligt registrering i Sam3001</i>	Tillgänglighet	Fungerar tillfredsställande
Restiden förlängs maximalt 45 minuter på grund av samåkning.	100 (100/100) procent. Samtliga resor är planerade med en restidsförlängning på max 45 min.  <i>Enligt registrering i Sam3001</i>	Tillgänglighet	Går eventuellt att sänka till 30 minuter i tätorten med minimal kostnadsökning.
Färdtjänstföraren följer dig till och från yttre entré.	94 (93/96) procent  <i>Enligt intervjuer</i>	Trygghet	Bör vara 100 procent.
Färdtjänstförarna har särskild utbildning kring bemötande och funktionshinder.	97 (100/90) procent	Bemötande, kompetens	145 av 150 förare hade den 30 sept 2010 gått utbildningen.

### *Telefonintervjuer med färdtjänstresenärer*

Under första halvåret 2010 genomfördes inga telefonintervjuer då personuppgiftslagen och den nya offentlighets- och sekretesslagen krävde ett tydligare samtycke från resenärerna att personuppgifter lämnas till intervjuföretaget. Från juli 2010 sker dagliga intervjuer igen. Profil C innehåller därför endast två av fyra kvartal.

5 av 28 frågor redovisas här nedan. Staplarna visar resultat per år.

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

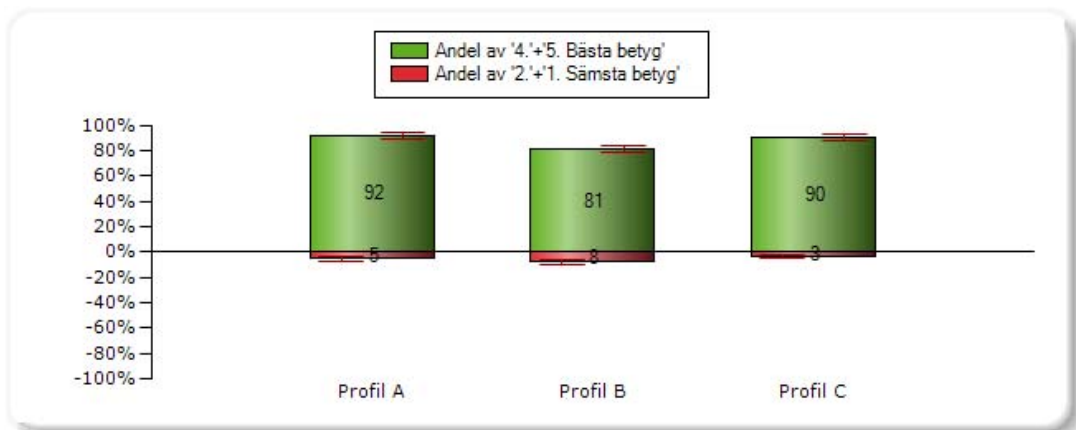


*okt07 - sept08*

*okt08 - sept09*

*okt-dec09  
och juli-sept10*

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

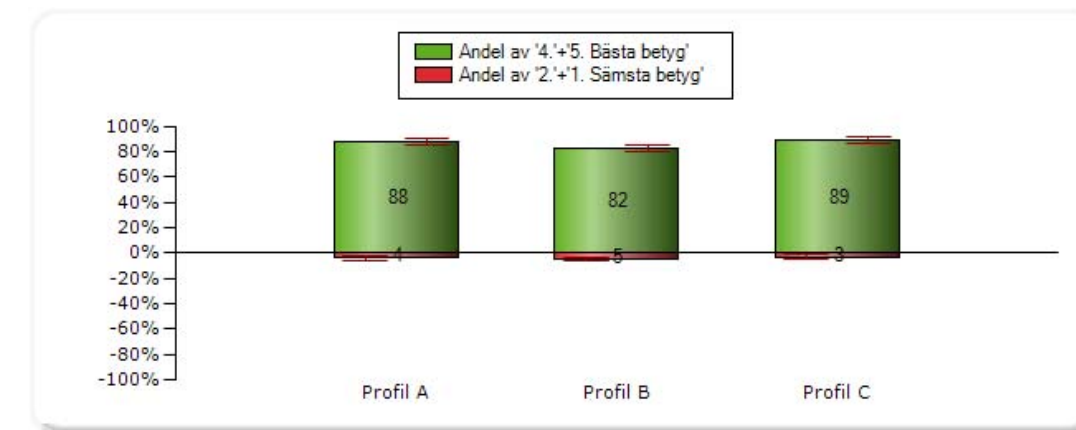


*okt07 - sept08*

*okt08 - sept09*

*okt-dec09  
och juli-sept10*

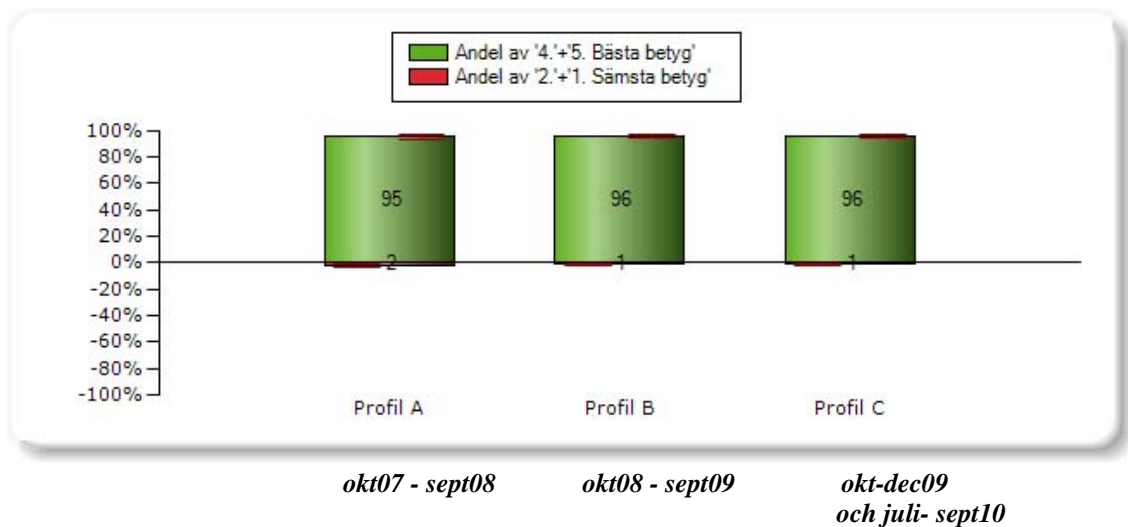
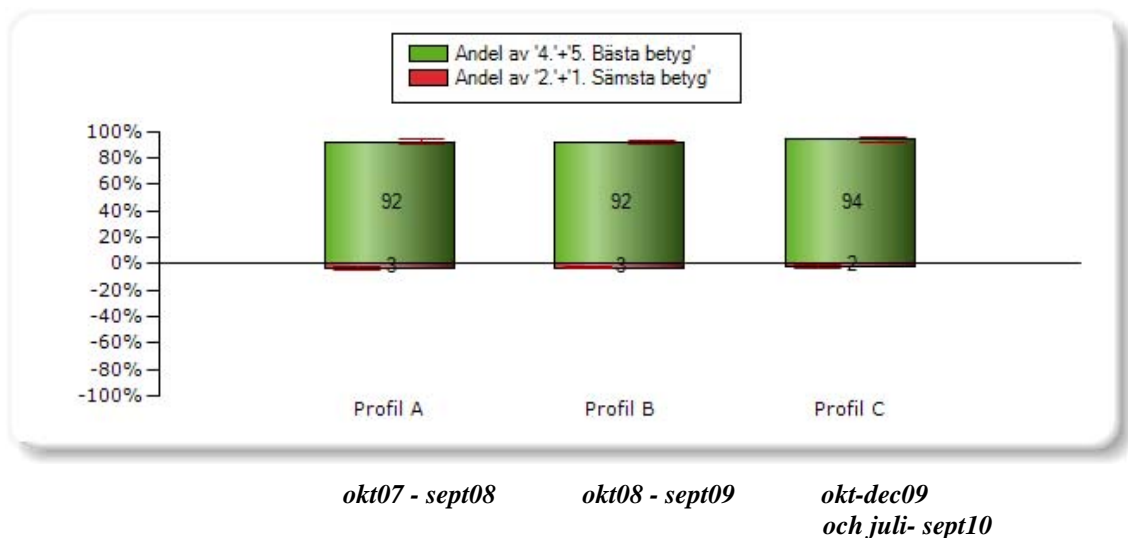
*Fråga 3: Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?*



*okt07 - sept08*

*okt08 - sept09*

*okt-dec09  
och juli-sept10*

*Fråga 4. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?**Fråga 5: Vilket betyg vill du ge restiden från-till**Information och inflytande*

Kommunala handikapprådets referensgrupp, ”kollektivtrafikgruppen”, med representanter från handikapp- och pensionärsföreningar har haft fyra möten under året då kollektivtrafik- och färdtjänstfrågor behandlats. Detta är ett mycket bra och viktigt forum för information och inflytande. Gruppen har även genomfört en gemensam teståkning med den allmänna kollektivtrafiken.

*Klagomål och beröm på färdtjänstverksamheten*

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2008 års siffror)	<i>Kvalitets- kriterier</i>	<i>Kommentar</i>
<b>Klagomål</b> på färdtjänst	Ca 453 (500) klagomål har inkommit på färdtjänst. 64 procent handlar om utförandet av resan, 18 procent handlar om bemötande och service från beställningscentralen, 18 procent om reglerna för verksamheten.	Bemötande, kompetens, trygghet	Klagomålen bör minskas genom mer riktad information och instruktion till förare och beställningscentral.
<b>Beröm</b> till färdtjänsten	9 beröm har inkommit som handlar om bra bemötande från förare och beställningscentral.	Bemötande, kompetens, trygghet	Berörda personer har fått del av berömet.

**2 Skolskjutsverksamheten***Uppföljning av servicedeklarationerna, för elever som går på anvisad skola (gäller inte elever med växelvis boende)*

<i>I samband med skolskjutsen lovar vi att:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes 2009 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Eleven behöver lämna hemmet tidigast kl 07:00.	Tre (0) elever är planerade att lämna hemmet före kl 07:00, dvs 06:56 respektive 06:57.	Tillgänglighet	Dessa minuter före kl 7 är ok för eleverna/familjerna.
Eleven har max 60 minuters resväg enkel resa inklusive gångtid.	15 (15) av ca 2000 elever har längre resväg än 60 minuter. Den elev med längst restid har 70 minuter och bor på Vikbolandet.	Tillgänglighet	Det krävs ytterligare tre fordon om dessa elever ska få kortare restid.
Eleven får vänta sammanlagt högst 5 timmar per vecka.	Ingen (0) elev har väntetid över 5 timmar per vecka .	Tillgänglighet	Fungerar utan anmärkning

*Information, inflytande, bemötande och kompetens*

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
<b>Information</b> Personligt informationsbrev i början av aug till eleverna om kommande skolskjutsplanering, med möjlighet att inkomma med synpunkter	20 av 2000 personer har hört av sig till kontoret med synpunkter inför läsåret 2010/2011. Förra året hörde 119 personer av sig och året dessförinnan 350 personer.	Trygghet, inflytande	Informationsbrevet har skapat tydlighet. Betydligt färre telefonförfrågningar till kontoret än tidigare år.
<b>Fältstudie</b> En fältstudie av flera olika skolskjutslinjer genomfördes under nov 2009 för att undersöka samspelet mellan förare och elever samt studera situationen vid på- och avstigning.	Slutsatsen är att bussturer fungerar väl. Eleverna känner sig trygga. Förarna månalar om elevernas säkerhet.	Trygghet, bemötande, kompetens	Resultatet har delgivits de transportföretag och de förare som kör stora skolbussar.

*Klagomål och beröm på skolskjutsverksamheten*

<i>Aktivitet</i>	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2009 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
<b>Klagomål</b> på skolskjuts	56 (25) klagomål har inkommit på skolskjutsverksamheten, varav två riktar sig mot beställningscentralen, fem riktar sig mot förares bemötande. Övriga handlar i huvudsak om lång resväg och enstaka förseningar.	Bemötande, trygghet, tillgänglighet	Antalet redovisade klagomål har fördubblats i jämförelse med tidigare år, vilket beror på en noggrannare registrering av klagomål.
<b>Beröm</b> till skolskjutsen	1 brev från föräldrar till tekniska kontorets har inkommit som innehåller beröm för bra bemötande.	Bemötande, kompetens	Berörd person har fått del av berömet.

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

<i>Aktivitet</i> (Inom parentes 2009 års siffror)	<i>Resultat</i> (Inom parentes 2009 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
<b>Överklaganden</b> Under okt 2009-sept 2010 har totalt 3204 (3183) beslut fattats i enskilda ärenden om färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och parkeringstillstånd. Av dessa är 9 procent (10) avslagsbeslut. 35 (40) beslut är överklagade till domstol.	I 6 av 35 (3 av 40) beslut har domstolen gett den enskilde rätt.	Rättssäkerhet, kompetens	Fungerar väl och visar att kommunens riktlinjer överensstämmer med lagens intentioner.

### 4 Utbildningar till beställningsmottagare och förare

- Samtliga beställningsmottagare för färdtjänsten som arbetar i Moldavien får en veckas utbildning i Norrköping. I utbildningen ingår att resa med i ett färdtjänstfordon under en dag, genomgång av kommunens geografi, regler och rutiner för färdtjänstresor, besök hos handikappföreningarna/HSO, resa runt med Norrköpings kollektivtrafik och passera köpcentrum, vårdcentraler och sjukhuset.
- 90 procent av samtliga färdtjänstförare har under året gått en utbildningsdag kring kommunens mål, vad som krävs i föraruppdraget och stresshantering. Utbildningen arrangerades av tekniska kontoret tillsammans med Manpower hälsopartners.
- Hälften av samtliga färdtjänstförare har under året gått en utbildningsdag kring förflyttningshjälpmedel. Utbildningen arrangerades av tekniska kontoret tillsammans med Hjälpmedelscentrum och innehöll både teori och praktiska övningar med fastspänning av olika rullstolsmodeller.
- En utbildning till skolskjutsförare som kör stora bussar, har under årets getts i stresshantering och bemötande av barn med särskilda behov. Utbildningen arrangerades av tekniska kontoret tillsammans med Manpower hälsopartners och skolhälsovården.

### 5 Handlingsplan, åtgärder för kvalitetsutveckling

Under 2010 har vi fortsatt att följa upp vad resenärerna tycker om färdtjänsten och skolskjutsen. Följande bör tekniska kontoret arbeta med för att nå förbättring:

- Vi bör sträva efter att få kortare handläggningstider för färdtjänsten. Långa handläggningstider under okt-dec 2009 drar ner snittet och beror främst på att vi inte hade någon semestervikarie sommaren 2009. Det är dock svårt att nå högre än 80 procent då de längre handläggningstiderna i många fall beror på begärda kompletteringar som vi väntar på.
- Samtliga färdtjänstförare ska följa resenären till och från yttre entré, men bara 94 procent av resenärerna uppger att de får den hjälpen, utan att be om den. Siffran ligger kvar i princip på samma nivå som föregående år trots att detta tagits upp på förarutbildningar. Detta måste förbättras och ytterligare anvisningar kommer att ges till transportföretagen och deras förare.
- Fem förare har inte gått den obligatoriska bemötandebildningen. Dessa förare finns inom samma transportföretag och åläggande ska skickas till företaget om att dessa förare inte får utföra uppdrag utan att de har genomgått utbildningen.
- Betyget av tidsbokning och beställningscentralens bemötande har förbättrats väsentligt i jämförelse med föregående år. Avstämningar har skett med Samres AB vilket gett en ökad nöjdhet. Bland annat har Samres personal genomgått ytterligare utbildningar. En stor andel av personalen som finns i Moldavien har under sommaren 2010 vistats en vecka i Norrköping för utbildning. Nya grupper från Moldavien är inplanerade att komma till Norrköping under hösten 2010.

I det nya avtalet med Samres som börjar gälla 1 oktober 2010 utgår en bonus eller ett vite beroende på hur resenärerna nöjdhet över beställningen. Kvalitetskraven beskrivs tydligare i nya avtalet och kan göra det lättare att styra kvalitetsnivån.
- Skolskjutsverksamheten fungerar mycket bra och servicedeklarationerna hålls med undantag från några få elever. Under slutet av 2010 kommer samtliga elever/föräldrar att få svara på en enkätundersökning om hur de upplever att skolskjutsen fungerar. Undersökningen kan ge tekniska kontoret ytterligare kunskap om vad som bör förbättras.

Tekniska kontoret

Birgit Wadstein, verksamhetschef