

2014-10-01

Handläggare, titel, telefon
Pia Lilja, vik. enhetschef
011-156044

Kvalitetsredovisning 2014 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 2013 – 30 september 2014. Redovisningen har fokus på de kvalitetskriterier nedan samt vad våra kunder/resenärer tycker om verksamheten. Den 1 juli 2014 överlämnades delar av verksamheten till Landstinget som gett Östgötatrafiken i uppdrag att ingå avtal med transportörerna samt driva beställningscentral. Vissa delar redovisas endast till och med 30 juni 2014 då statistik från Östgötatrafiken saknas.

I uppföljningsarbetet har följande kvalitetskriterier beaktats:

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

1. Färdtjänstverksamheten

Uppföljning utifrån kvalitetskriterierna

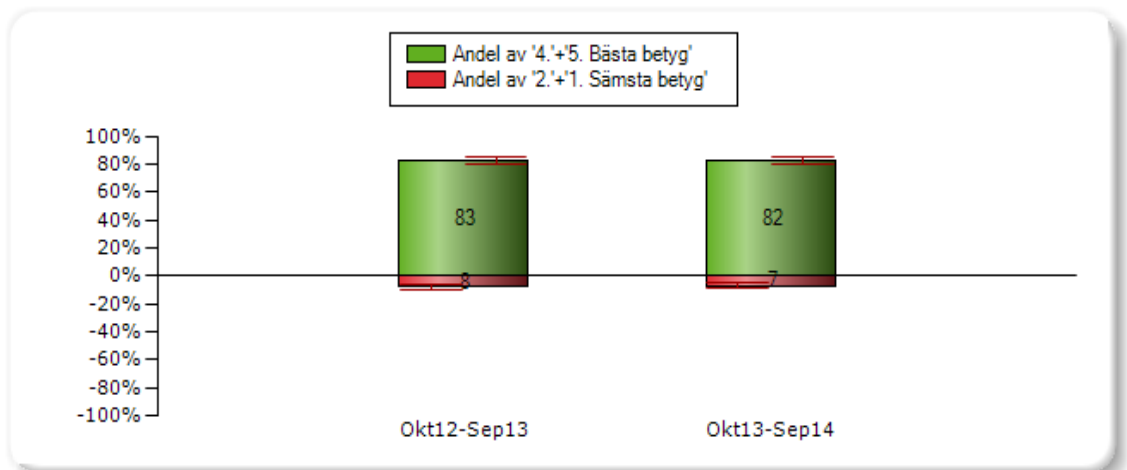
Uppföljning av resorna	Resultat/procent av uppfyllelse: (Inom parentes 2013/2012 års siffror)	Kvalitetskriterier	Kommentar
Färdtjänsten hämtar dig inom 15 minuter från överenskommen tid. (Till och med 30 juni 2014).	98,1% (98,0 /98,6) <i>Enligt registrering i SAM3001</i>	Tillgänglighet, trygghet	Fungerar tillfredsställande
Färdtjänstföraren följer dig till och från yttre entré.	91,5% (95,5/-97)	Trygghet	Under kvartal 2 och 3 märks en markant skillnad. Under kvartal 3 sjönk siffrorna till 83 %. Detta kan ha sin förklaring i att det blev många nya förare from 1 juli.

<i>Uppföljning i samband med ansökan</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> <small>(Inom parentes 2013/2012 års siffror)</small>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
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.	41,5 % (53/45)	Tillgänglighet	Under våren har det varit mycket arbete inför överlämningen till Östgötatrafiken. Detta arbete har påverkat vår handläggningstid.

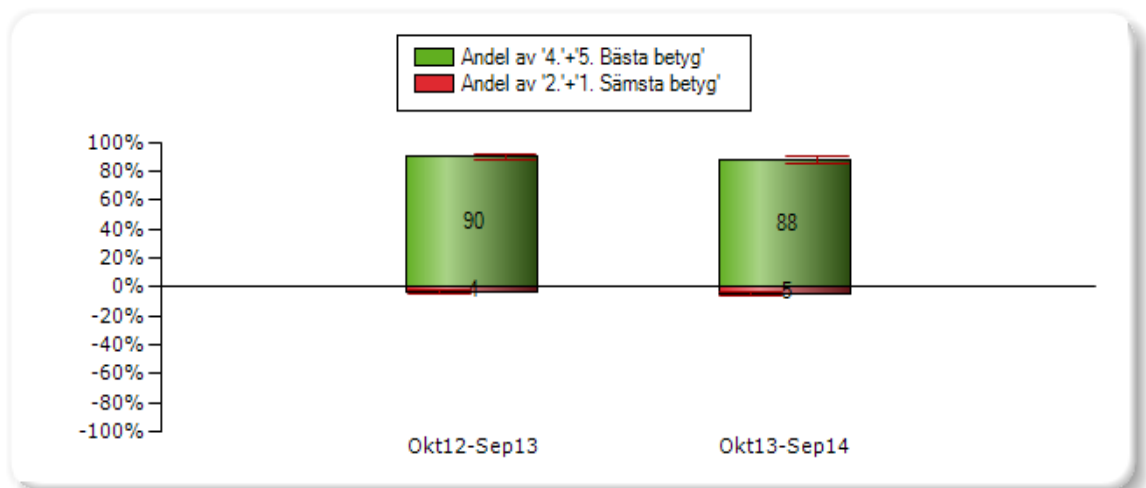
<i>Samtliga beslut</i> <small>(Inom parentes 2013/2012 års siffror)</small>	<i>Resultat</i> <small>(Inom parentes 2013/2012 års siffror)</small>	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Under perioden okt 2013-sept 2014 har totalt 2762 (2792/2155) beslut fattats i enskilda ärenden om färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och parkeringstillstånd. Av dessa är 9,5 procent (11/12) avslagsbeslut. 62 (33/69) beslut är överklagade till domstol eller annan högre instans.	I 6 av 62 beslut har domstolen gett den enskilde rätt, dvs i 9,67 % av fallen. (1 av 33 (3%)/ (3 av 37 (8%))	Rättssäkerhet, kompetens	Vi är bra på att informera kunderna muntligt och skriftligt om deras rätt att överklaga ett beslut.

Telefonintervjuer med färdtjänstresenärer/kundnöjdhet

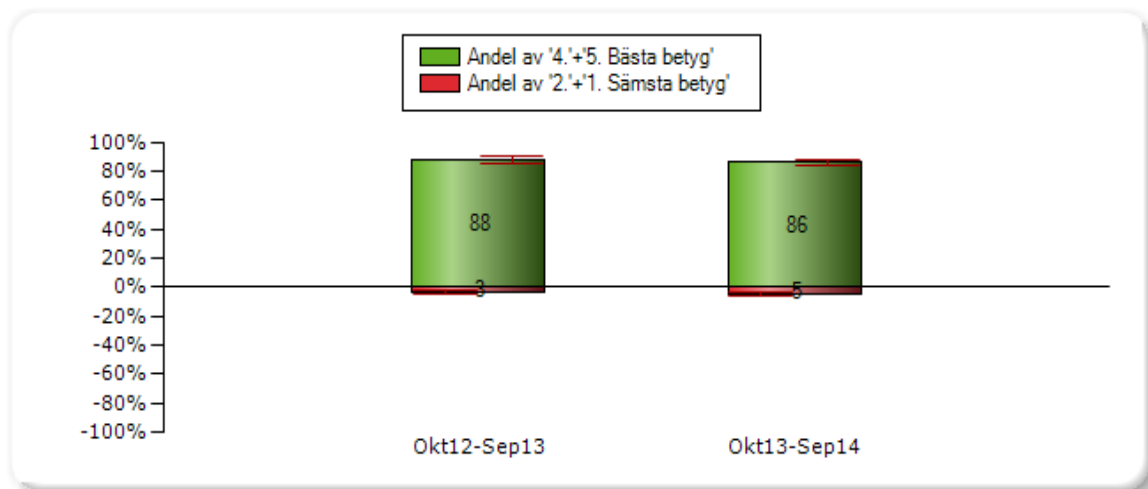
Varje dag intervjuas tre kunder som genomfört en färdtjänstresa dagen innan. Nedan redovisas sex av de tio frågor som ställs i intervjuerna. I varje stapel ingår i snitt 800 intervjuer och visar resultatet per år.

Fråga 1:**Sektion:** Beställning och bemötande**Fråga:** B6. Vilket betyg vill du ge bokningen, dvs. hur tiden du fick stämde med den tid du önskade åka?

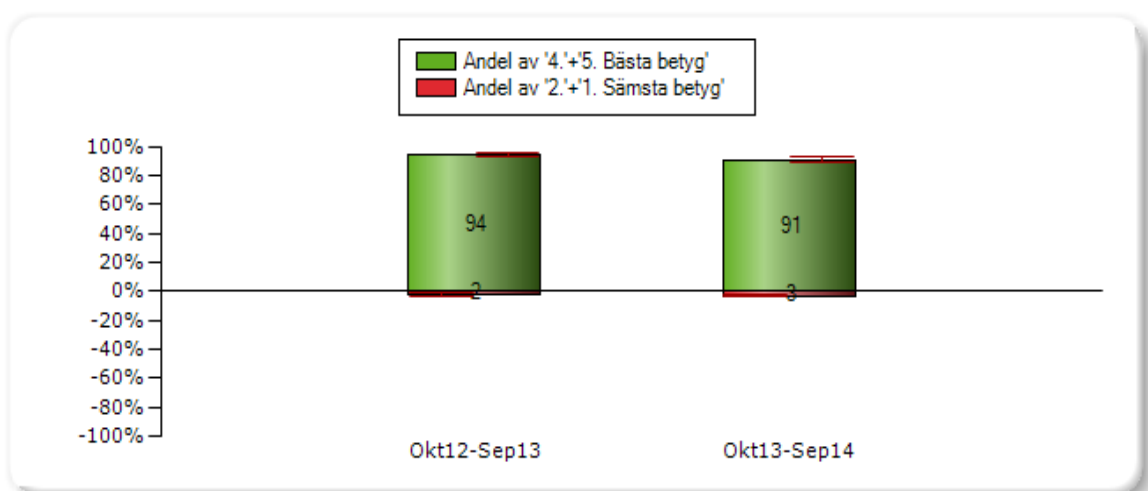
	Okt12-Sep13 (A)		Okt13-Sep14 (B)	
1. Sämsta betyg	3%	29	4%	30
2.	4%	36	4%	30
3.	9%	80	11%	95
4.	17%	145	16%	138
5. Bästa betyg	66%	570	66%	564
-- Vet ej	1%	10	2%	14
Total		870		871

Fråga 2:**Sektion:** Beställning och bemötande**Fråga:** B3. Vilket betyg vill du ge bemötandet av samtalsmottagaren, dvs. den du pratade med?

	Okt12-Sep13 (A)		Okt13-Sep14 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	7	2%	16
2.	3%	25	3%	24
3.	7%	57	8%	67
4.	21%	176	19%	161
5. Bästa betyg	69%	588	69%	586
-- Vet ej	2%	17	2%	17
Total		870		871

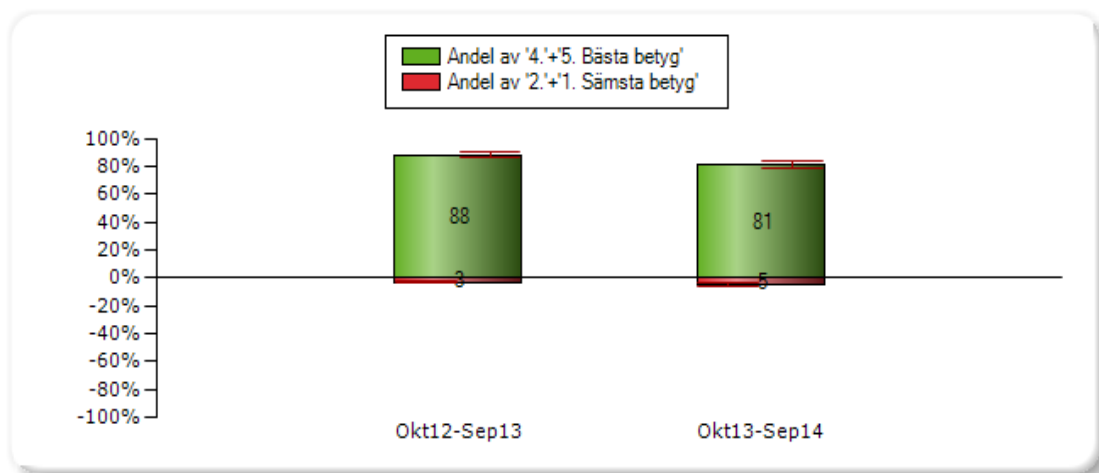
Fråga 3:**Sektion:** Beställning och bemötande**Fråga:** B8. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

	Okt12-Sep13 (A)		Okt13-Sep14 (B)	
1. Sämsta betyg	2%	13	2%	18
2.	2%	17	3%	26
3.	9%	73	9%	76
4.	21%	181	24%	204
5. Bästa betyg	67%	570	62%	530
-- Vet ej	2%	16	2%	17
Total		870		871

Fråga4:**Sektion:** Intryck av resa**Fråga:** R7. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

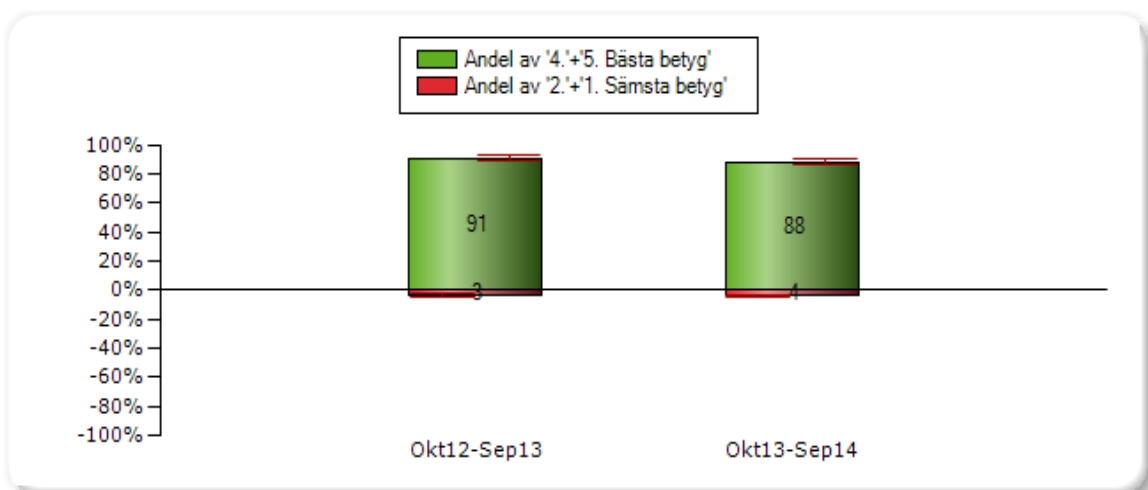
	Okt12-Sep13 (A)		Okt13-Sep14 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	12	2%	17
2.	1%	15	2%	18
3.	3%	34	6%	67
4.	13%	142	16%	174
5. Bästa betyg	81%	881	74%	812
-- Vet ej	1%	9	0%	5
Total		1093		1093

Fråga 5:

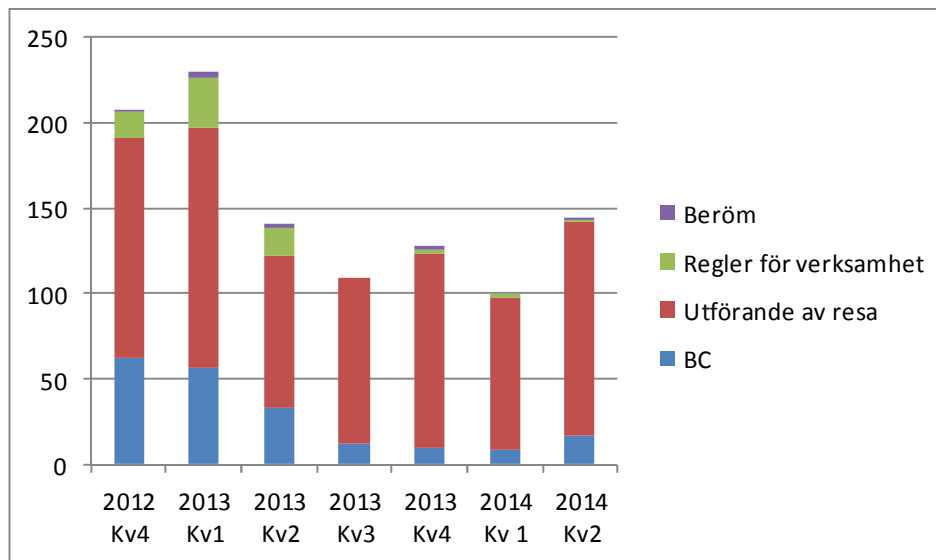
Sektion: Intryck av resa**Fråga:** R19. Vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa/sjukresa?

	Okt12-Sep13 (A)		Okt13-Sep14 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	8	1%	13
2.	2%	26	4%	39
3.	9%	93	14%	A 152
4.	23%	246	26%	277
5. Bästa betyg	66%	B 703	55%	588
-- Vet ej	2%	17	2%	24
Total		1093		1093

Fråga 6:

Sektion: Intryck av resa**Fråga:** R15. Vilket betyg vill du ge restiden från till ?

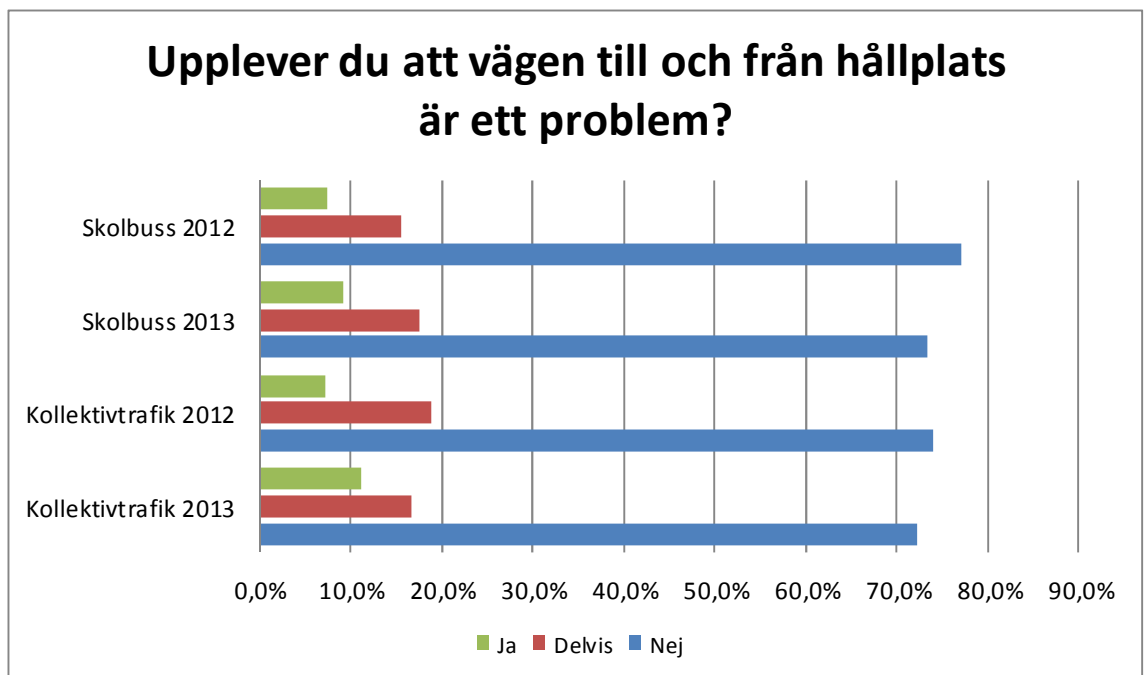
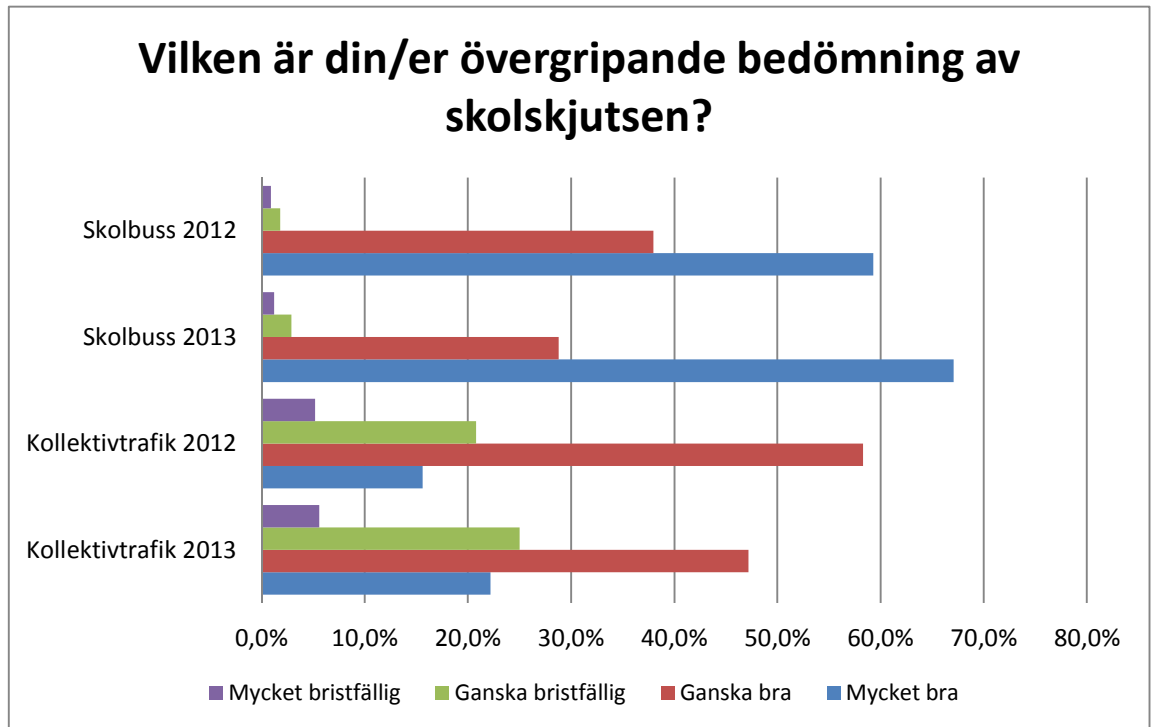
	Okt12-Sep13 (A)		Okt13-Sep14 (B)	
1. Sämsta betyg	1%	15	2%	19
2.	2%	21	2%	24
3.	6%	66	8%	85
4.	15%	157	17%	180
5. Bästa betyg	76%	816	72%	770
-- Vet ej	2%	18	1%	15
Total		1093		1093

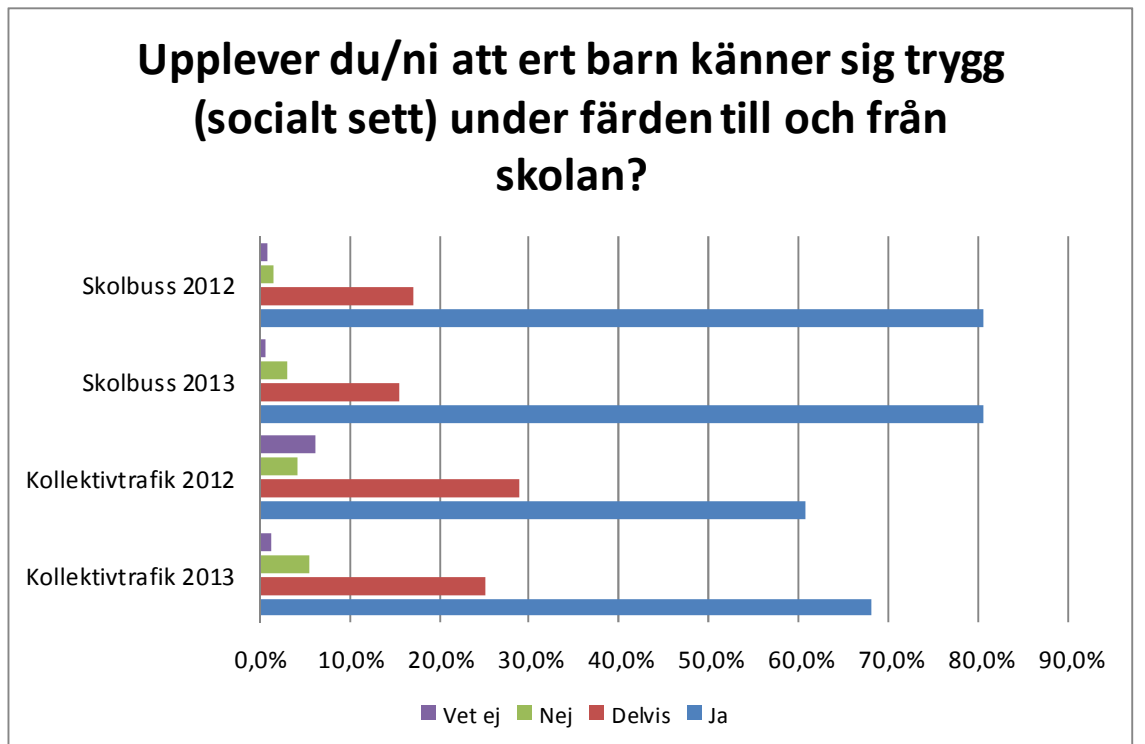
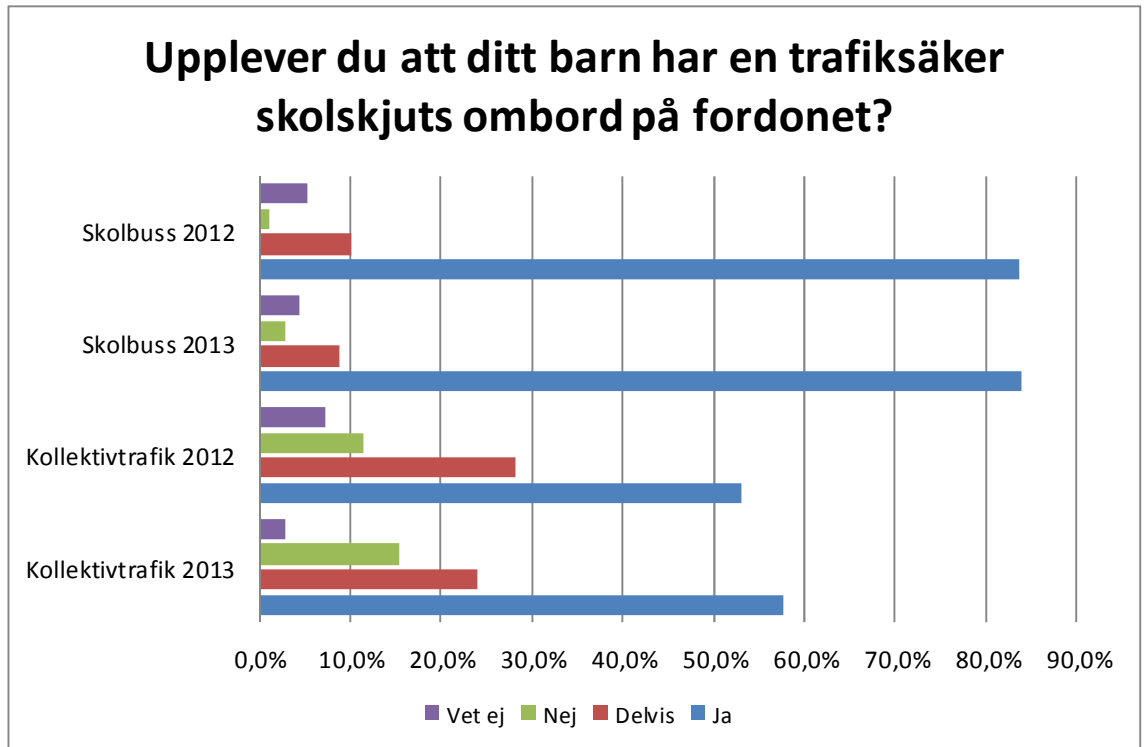
Klagomål och beröm på färdtjänsten

Kvartal 3 för år 2014 saknas då vi inte fått någon statistik från Östgötatrafiken än.

2. Skolskjutsverksamheten*Skolskjutsenkät till samtliga elever/kundnöjdhet*

Skolskjutsenkäten som skickades ut under nov/dec 2013.





Uppföljning av servicenivåer

Nedan redovisas en uppföljningen av servicenivåerna för elever som går på anvisad skola (gäller inte elever med växelvis boende). Uppgifterna är tagna ur 2014 års skolskjutsplanering. Mätningen kan enbart göras på den upphandlade skolskjutsen med stora skolbussar.

<i>I kommunens riktlinjer för skolskjuts anges:</i>	<i>Resultat/procent av uppfyllelse:</i> (Inom parentes läsåret 13/14 års siffror)	<i>Kvalitetskriterier</i>	<i>Kommentar</i>
Eleven behöver lämna hemmet tidigast kl 07:00.	29 (32) elever med upphandlad skolskjuts är planerade att lämna hemmet före kl 07:00.	Tillgänglighet	Av dessa elever får 7 lämna hemmet 06:50 och resterande kl 06:55. Gånghastigheten barnen beräknas gå är 13 min/km.
Eleven har max 60 minuters restid enkel resa.	48 (59) av eleverna med upphandlad skolskjuts har längre restid än 60 minuter.	Tillgänglighet	4 av 48 elever har längre resa än en timma på morgonen. Av dessa 4 är det 3 som har en restid på max 65 minuter. 30 av 48 elever har längre restid endast på onsdag eftermiddag och går på Vikbolandsskolan. Orsaken är att alla skolor på hela Vikbolandet slutar samtidigt. 41 av 48 elever med längre restid än 60 minuter har det endast en dag i veckan. 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.

Klagomål och beröm på skolskjutsverksamheten**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:

- Efter överlämningen till Östgötatrafiken kommer tekniska kontoret att ha ett nära samarbete med Östgötatrafiken för att säkerställa kvalitén på färdtjänstresorna samt skolskjutsresorna med små fordon. Detta kommer att ske i avstämningsmöten var tredje månad. Vi har en kontinuerlig dialog med resenärerna och Östgötatrafiken. Våra telefonintervjuer med resenärerna kommer att genomföras som tidigare. Resultatet av dessa intervjuer redovisas vid våra kvalitetstavlor och i den årliga kvalitetsredovisningen.
- I samband med de nya avtalen från hösten 2014 för de stora skolbussarna kommer en ny rutin för avtalsuppföljning tas fram.
- Ett närmare samarbete med kommunens utbildningskontor och grundskolor kring skoltider och elevplaceringar är nödvändigt för att vi ska kunna ha god kontroll på transportkostnaderna, men även för att kunna erbjuda så bra och korta resor för eleverna som möjligt.

Tekniska kontoret

2014-10-01

- Under hösten 2014 kommer projektet med skolskjutsskyltar och trafiksäkerhetsbedömningar att fortsätta i Åby/Kvillingeområde, detta arbete beräknas fortsätta under 2015 med nya områden.
- Det pågår ett arbete tillsammans med Linköpings kommun och Occas för att utveckla trafiksäkerhetsmodellen, detta arbete kommer att fortsätta under 2015.

Tekniska kontoret
Pia Lilja, vik enhetschef