

Färdtjänstnämnden **17 februari** 2022

FÖRVALTNINGSCHEFSINFORMATION

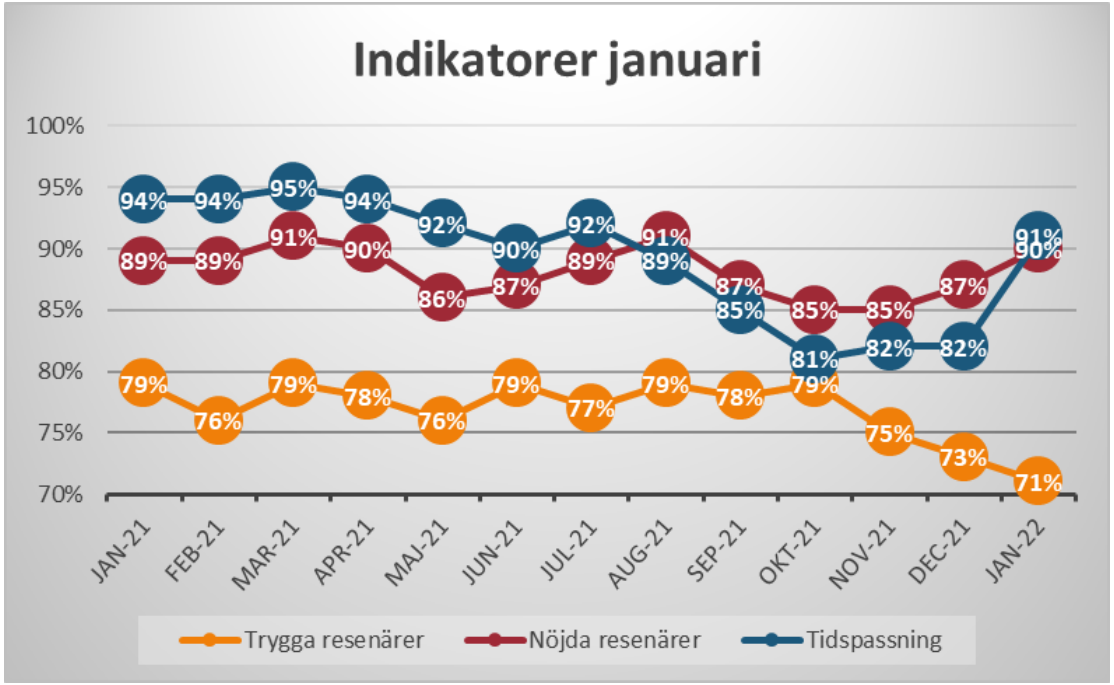
Erik Norling

Färdtjänstverksamheten

- Indikatorer januari
- Färdtjänsttillstånd januari
- Färdtjänstresor
- Relation resande och tidspassning
- Samtal till resegarantin
- Uppdrag kopplat till covid – 19
- Fördjupad information om trygghet i färdtjänsten





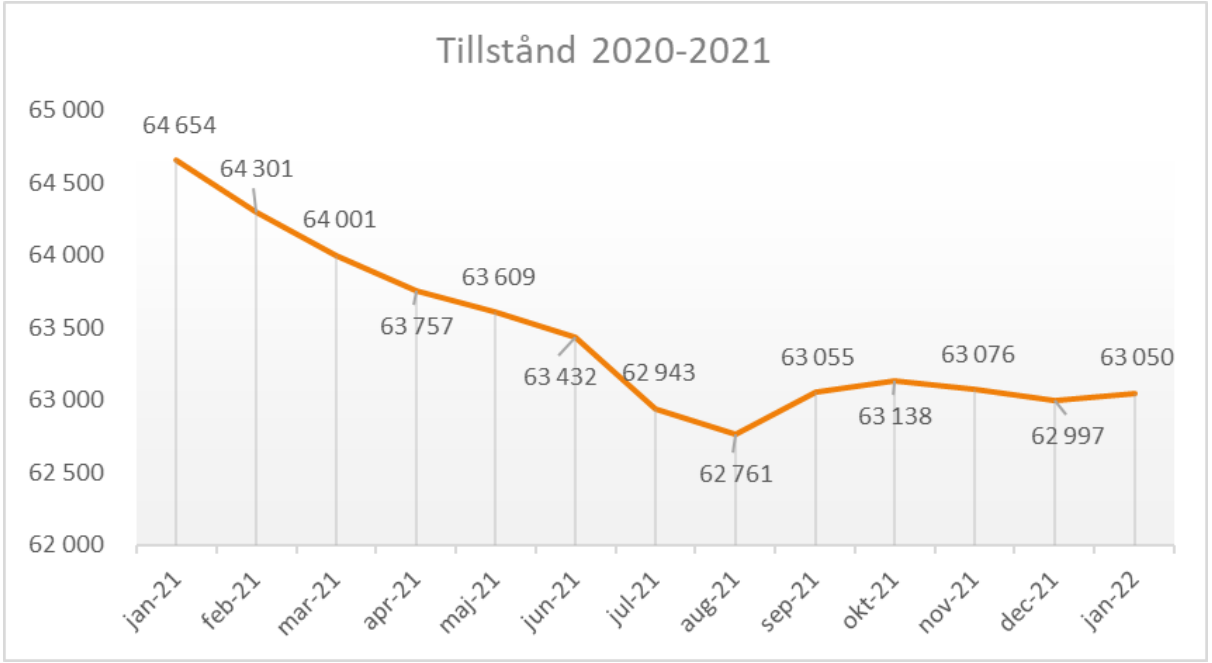


	Januari	Mål
Nöjda resenärer	90 %	86 %
Trygga resenärer	**71 %**	**76 %**
Tidspassning	91 %	94 %

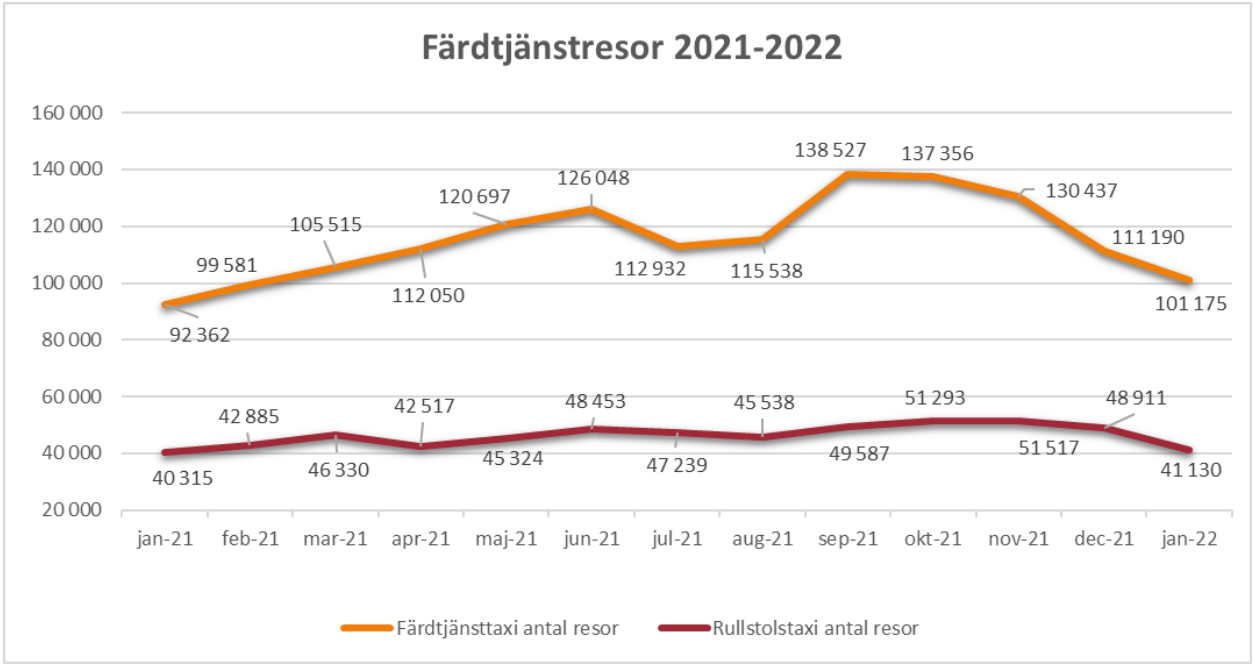


Färdtjänsttillstånd januari

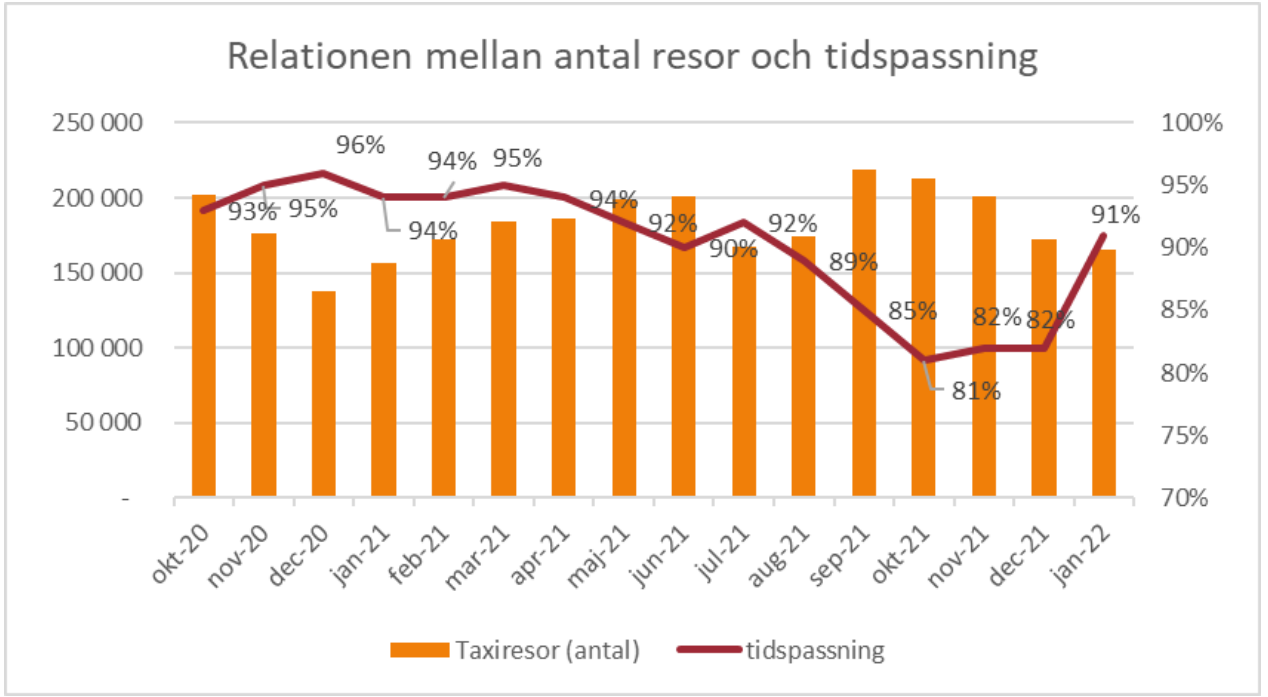
Handläggningstid för ansökan om färdtjänst är 6 veckor





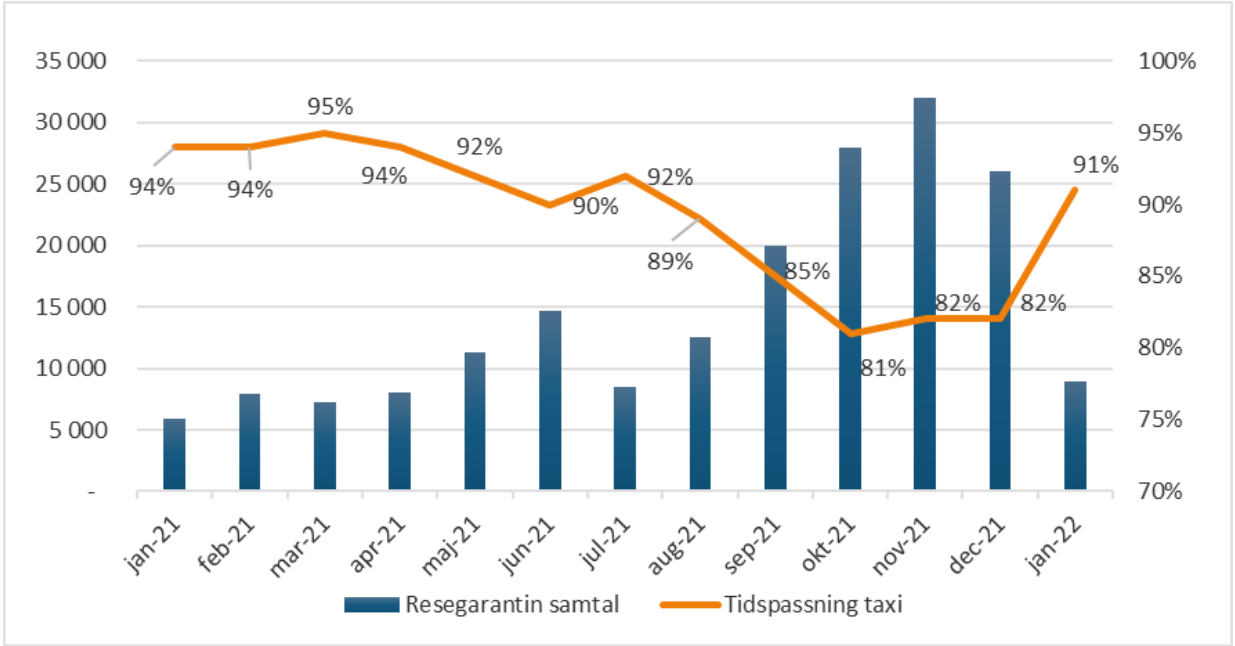

Färdtjänstresor 2021-2022
160 000
140 000
120 000
100 000
80 000
60 000
40 000
20 000
92 362
99 581
105 515
112 050
120 697
126 048
112 932
115 538
138 527
137 356
130 437
111 190
101 175
40 315
42 885
46 330
42 517
45 324
48 453
47 239
45 538
49 587
51 293
51 517
48 911
41 130
jan-21
feb-21
mar-21
apr-21
maj-21
jun-21
jul-21
aug-21
sep-21
okt-21
nov-21
dec-21
jan-22
Färdtjänsttaxi antal resor
Rullstolstaxi antal resor




Relationen mellan antal resor och tidspassning
250 000
200 000
150 000
100 000
50 000
-
100%
95%
90%
85%
80%
75%
70%
93%
95%
96%
94%
94%
95%
94%
92%
90%
92%
89%
85%
81%
82%
82%
91%
okt-20
nov-20
dec-20
jan-21
feb-21
mar-21
apr-21
maj-21
jun-21
jul-21
aug-21
sep-21
okt-21
nov-21
dec-21
jan-22
Taxiresor (antal)
tidspassning



Samtal till Resegarantin





Uppdrag kopplat till covid-19

- Avslutat:
  Färdtjänstens uppdrag gällande PCR-tester avslutades förra veckan och totalt har det sedan 2020 genomförts 1 700 000 tester.

- Pågår:
  Färdtjänstens uppdrag gällande att stötta Region Stockholms ambulanssjukvård via vår bårtaxileverantör.



TACK!

Fördjupad information om Trygghet i Färdtjänsten

2022-02-17

Mål för tryggheten i färdtjänsten

- Utfall 2021 = 77 %
- Mål 2022 = 76 %
- Mål 2030 = 84 %

Var kommer statistiken ifrån

- Färdtjänsten frågar ca: 900 personer/månad
- ”Vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjukresa?”
- Resenären får svara på en skala 5-gradig skala
- I januari har 71 % svarat 4 eller 5
- **71 % är månadens värde för trygghet**
- 23 % har svarat 3
- 6 % har svarat 1 eller 2
- De som svarat 1 eller 2 har fått svara på en kompletterande fråga
- ”Varför är du missnöjd med tryggheten?”

Månadsvisa svar

Varför är du missnöjd med tryggheten?

Högsta antal denna månad

antal rader/svar	*60*	*36*	*42*	*55*	*72*	*63*	*48*	*88*	*78*	*62*	*88*	*98*
2021	**Januari**	**Februari**	**Mars**	**April**	**Maj**	**Juni**	**Juli**	**Augusti**	**September**	**Oktober**	**November**	**December**
Tidspass/lita på att bilen kommer	13	11	12	15	21	23	14	33	26	29	39	48
Covid	6	3	6	9	11	10	0	6	5	1	3	3
Bemötande/service	23	11	16	14	25	20	17	29	17	18	24	24
Geografi	7	2	4	8	4	3	6	10	7	9	12	8
Språk	5	5	4	6	7	2	7	8	8	3	5	4
Utbildning förare	4	1	1	0	2	3	1	2	1	7	3	0
Körsätt	8	8	6	10	16	18	17	21	25	12	18	23
Samplanering	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0
Trakasseri	4	1	2	0	1	1	0	0	2	0	0	0
Bokning	2	0	4	2	2	2	3	2	4	1	6	5
Talar i alt. pillar på mobilen	3	3	1	2	2	0	3	7	5	4	5	7
Säkerhet	2	4	2	4	7	3	5	5	4	4	1	4
Förare meddela ankomst/försening	1	0	1	2	2	4	1	6	8	1	1	4
Övrigt	8	5	8	3	4	2	5	2	6	11	10	7
Får inte välja förare (Rullstolstaxi)			2	8	5	1	4	2	2	1	2	1

Tidspass = 24 % | **Bemötande/service = 20 %** | **Körsätt = 15 %**

Vad är trygghet i färdtjänsten

- Tidspassning
- Bemötande/Service
- Körsätt
- Geografi
- Språk
- Trakasseri

Vad är trygghet i den allmänna kollektivtrafiken

- Stökiga/bråkiga personer
- Förekomst av gäng
- Alkoholpåverkade personer
- Brist på andra resenärer
- Belysning
- Avsaknad av personal/trygghetsresurser

Frågeställningar

- **Fråga till alla**

  Vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänst-/sjuk-resa?

- **De som svarar 1 eller 2**

  Varför är du missnöjd med tryggheten?

  Vad skulle behövas för att du ska känna dig trygg?

- **De som svarar 4 eller 5**

  Vad är det som gör att du är nöjd med tryggheten?

Värde senaste 12 månaderna

	R19. Om du tänker på dina färdtjänst-/sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en <färdtjänst-/sjuk->resa?				
	Antal Respondenter	Andel Nöjda	Antal Nöjda	Andel Missnöjda	Antal Missnöjda
januari 2022	900	71%	631	-6%	59
december 2021	880	72%	630	-9%	74
november 2021	885	75%	658	-7%	62
oktober 2021	901	77%	671	-6%	56
september 2021	879	78%	680	-6%	57
augusti 2021	976	78%	744	-7%	67
juli 2021	962	78%	752	-5%	48
juni 2021	931	78%	724	-7%	64
maj 2021	1030	76%	767	-7%	72
april 2021	967	78%	740	-6%	55
mars 2021	941	79%	729	-4%	42
februari 2021	843	77%	641	-4%	36
januari 2021	1029	79%	796	-5%	60