



## **Delrapport:**

# **Undersökning med färdtjänstanvändare 18–64 år i Östersunds kommun**

**Projekt Age-friendly cities and communities 2021-06-01**



## Innehåll

1. Bakgrund .....	3
2. Metod – färdtjänstundersökning medborgare 18–64 år .....	4
3. Resultat.....	5
3.1 Beställning av färdtjänst.....	5
3.2 Punktlighet.....	6
3.3 Bemötande.....	7
3.4 Trygghet .....	8
3.5 Tillgänglighet .....	9
3.6 Priser.....	10
3.7 Syfte med färdtjänstresor.....	11
4. Hur kommer resultatet att användas? .....	12

## Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev och anmälningsblankett

Bilaga 2: Mall för telefonintervjuer – Färdtjänst

Bilaga 3: Informationsbrev – enkätundersökning färdtjänstanvändare 18–64 år

Bilaga 4: Enkätundersökning - Färdtjänstanvändare 18–64 år

# 1. Bakgrund

Östersunds kommun blev sommaren 2019 medlem i WHO:s nätverk ”The WHO Global Network for Age-friendly cities and communities”.

WHO:s nätverk “Age-friendly cities and communities” har initierats för att möta utvecklingen med en åldrande befolkning och snabb urbanisering på globala nivå. Nätverket vill stimulera medlemsstäderna till kunskaps- och erfarenhetsutbyte kring hur man kan utforma äldrevänliga städer som skapar förutsättningar för ett aktivt och hälsosamt åldrande.

WHO har i samverkan med äldre medborgare runt om i världen identifierat åtta arbetsområden som bedöms viktiga för att skapa äldrevänliga städer och samhällen. Dessa områden är:

1. Utomhusmiljöer och byggnader
2. Transporter
3. Bostäder
4. Social delaktighet
5. Respekt och social tillhörighet
6. Medborgardeltagande, arbete och volontärinsatser
7. Kommunikation och information
8. Samhällsstöd och hälsovård

Medlemskapet i nätverket är kostnadsfritt, men som medlem åtar man sig att:

- Utveckla medborgarmedverkan
- Göra en nulägesanalys utifrån ovanstående 8 arbetsområden
- Ta fram en 3-årig kommunövergripande handlingsplan
- Identifiera utfallsmått för att följa utvecklingen av arbetet med AFCC
- Bidra med kunskaps- och erfarenhetsutbyte till övriga medlemmar i nätverket

Även om WHO:s nätverk har fokus på äldre har Östersunds kommun beslutat att arbetet med AFCC ska omfatta både äldre och personer med funktionsnedsättning, då de aktuella 8 arbetsområdena bedöms lika viktiga för båda målgrupperna. Fokus blir därmed att skapa en **åldrandevänlig** kommun, ur ett livsloppsperspektiv, snarare än en äldrevänlig kommun.

Kommunfullmäktige har gett kommunens nämnder och förvaltningar ett gemensamt uppdrag att påbörja arbetet med att göra Östersund till en mer åldrandevänlig kommun. Uppdraget kommer inledningsvis att genomföras som ett projekt under 2020–2022.

Projektet börjar med att kommunen gör en nulägesanalys av hur äldre och personer med funktionsnedsättningar upplever de nämnda åtta utvecklingsområdena idag. Flera olika insamlingsmetoder kommer att användas för att fånga medborgarnas perspektiv, t.ex. enkätundersökningar, fokusgruppsintervjuer, telefonintervjuer och öppna medborgardialoger.

**I denna rapport redovisas resultatet av en undersökning som genomförts våren 2021 med medborgare i åldern 18–64 år som använder färdtjänst.**

## **2. Metod – färdtjänstundersökning medborgare 18–64 år**

I februari 2021 påbörjades en telefonintervjuundersökning riktad till färdtjänstanvändare i åldern 18–64 år som bor i Östersunds kommun.

Inför undersökningen hämtades uppgifter från verksamhetssystemet Procapita om samtliga medborgare i åldern 18–64 år som vid den tidpunkten var beviljade färdtjänst i Östersunds kommun. Listan bestod av totalt 280 personer.

Det beslutades att 30% av färdtjänstanvändarna i listan skulle tillfrågas om de ville medverka i undersökningen, vilket motsvarade 85 personer som valdes ut slumpmässigt ur listan.

Det skickades därefter ut en förfrågan till berörda personer med instruktioner att de måste anmäla sig till Teknisk förvaltning om de ville medverka i undersökningen. Totalt anmälde sig 3 personer att medverka.

Med anledning av det låga antalet anmälda deltagare gjordes ett utskick till ytterligare 85 personer ur listan. Vid det andra utskicket anmälde sig 7 personer.

### **Se bilaga 1: Informationsbrev och anmälningsblankett**

De 10 personer som anmält sig till att medverka i undersökningen kontaktades därefter för en telefonintervju. 9 av dessa deltog i intervjun. Intervjun omfattade 12 frågor.

### **Se bilaga 2: Mall för telefonintervjuer - Färdtjänst**

För att komplettera telefonintervjuernas resultat gjordes i april 2021 slutligen ett enkätutskick till de kvarvarande färdtjänstanvändarna i listan, totalt 110 personer. Enkätundersökningen baserades på motsvarande frågor som vid telefonintervjuerna.

56 av de tillfrågade besvarade enkätundersökningen.

Totalt medverkade 65 personer i någon av de tre undersökningarna.

### **Se bilaga 3: Informationsbrev – enkätundersökning färdtjänstanvändare 18–64 år**

### **Se bilaga 4: Enkätundersökning – färdtjänstanvändare 18–64 år**

Under nästa avsnitt redovisas det samlade resultatet från telefonintervjuerna och enkätundersökningen.

## 3. Resultat

### 3.1 Beställning av färdtjänst

---

#### Tycker du att det är enkelt att beställa färdtjänstresor?

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, det är mycket enkelt	36	55%
Ja, det är ganska enkelt	23	35%
Nej, det är ganska svårt	5	8%
Nej, det är mycket svårt	1	2%
<b>Totalsumma</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

**Kommentar:** 90 % av de svarande tycker att det är mycket eller ganska enkelt att beställa färdtjänst. Nedan redovisas de synpunkter/förslag till förbättringar som lämnats kopplat till beställning av färdtjänstresor.

#### Finns det något du tycker behöver förbättras när det gäller beställning av färdtjänstresor?

- Oflexibelt, jag måste beställa resa i mycket god tid. Det är svårt med spontanutflykter.
- Det är svårt att vara spontan. Jag måste beställa resa långt i förväg.
- Det kan ibland vara svårt att komma fram. Det kan förbättras.
- Det händer att telefonoperatören är irriterad
- Kvinnorna som tar emot samtalen kan gärna presentera sig med namn. De verkar störda av att vi ringer och bokar resor.
- Jag vill boka genom telefon-app eller via internet
- Skicka sms när bilen är 5 minuter från upphämtning
- Vid eventuell sen hämtning borde man få ett sms
- Man borde kolla vilka hjälpmedel som ska med i bussen för att kunna planera bättre så att det finns plats vid samkörningar
- Jag har önskemål om mer info av beställningsmottagare om vilka tider som gäller, typ beställning senast 4 timmar innan resa, hur sent jag kan åka etc.
- Jag vill kunna beställa resa på kvällstid, senare på kvällen och att också kunna avbeställa då.
- Dåligt att jag måste beställa dagen innan för att kunna vara säker på att kunna åka. Det är nästan omöjligt att boka resor mellan 14.30-16.00. Man borde få åka färdtjänst även utanför kommunen. Man borde också få ta med sig andra hjälpmedel än sin rullstol.

## 3.2 Punktlighet

---

### Brukar färdtjänstchaufförerna vara i tid (dvs. vara på plats den överenskomna tiden?)

#### Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, alltid i tid	8	12%
Ja, oftast i tid	50	78%
Nej, sällan i tid	5	8%
Nej, aldrig i tid	1	2%
<b>Totalsumma</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Kommentar:** Det var endast 64 av 65 svarande som besvarade just denna fråga. Av dem som besvarat frågan är det en tydlig majoritet (90%) som svarar att färdtjänsten alltid eller oftast kommer i tid till den beställda platsen. Nedan redovisas de synpunkter/förslag till förbättringar som lämnats kopplat till punktlighet.

### Är det någonting du tycker behöver förbättras när det gäller färdtjänstresornas punktlighet?

- Transporten bör komma oftare på utsatt tid.
- Transporten borde oftare komma i tid.
- Transporten kan komma för tidigt ibland och har då svårt att vänta.
- Det är stressande när de kommer för tidigt.
- Jag vill att de kommer till den tid som är beställd.
- Det kanske går att ringa och meddela om de blir sena.
- Jag vill bli kontaktad om transporten är försenad.
- Jag vill att de ringer till mig när de är försenade så jag vet hur länge jag behöver vänta.
- Transporten är ofta sen på vintern.
- De kan gärna meddela när det är en försening på gång.
- När jag har en ankomsttid till destinationen, händer det att transporten blivit 30 min sen. När transport är förbeställd bör tiden hållas.
- Jag borde kunna få ett sms om de är sena och förväntas komma. Det är svårt att komma fram till växeln för att fråga om förseningar. Allt borde gå att lösa med en app.
- Det händer att taxichauffören får en annan tid än den jag bokar.
- Det bör vara tydligare att få veta redan vid beställning om transporten beräknas vara i tid. Jag vill ha en bättre kommunikation om förseningar generellt. Även när beställningen är genomförd och jag väntar på min transport.
- Vid samåkning kan det bli problem att hålla tiden.
- Färdtjänstkunder prioriteras ned vid t.ex. flygankomst och flygavgång. Mina särskilda behov gör att tidhållning är viktigt.
- Gör rätt prioriteringar hos taxi. Förbeställd resa ska ha förtur.
- Det krävs bättre dialog mellan RC och chaufförerna.
- De borde skaffa fler bilar för att tiderna ska kunna hållas bättre.
- Häggenås taxi är punktliga.

### 3.3 Bemötande

---

#### Tycker du att färdtjänstchaufförerna är trevliga och hjälpsamma?

##### Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, alltid	27	42%
Ja, oftast	36	55%
Nej, sällan	2	3%
Nej, aldrig	0	0%
<b>Totalsumma</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

**Kommentar:** 97% av de svarande tycker att chaufförerna alltid eller oftast är trevliga och hjälpsamma. Nedan redovisas de synpunkter/förslag till förbättringar som lämnats kopplat bemötande.

#### Är det någonting du tycker behöver förbättras kring chaufförernas bemötande?

- Alla chaufförer är trevliga och hjälpsamma. Endast en gång på alla år har det varit ett problem med chauffören.
- Jag har aldrig träffat några otrevliga chaufförer.
- Stressade chaufförer med låg förståelse för de särskilda behov som kunder har.
- Chaufförerna är ibland griniga för att de måste vänta på kund. Jag har särskilda behov.
- Någon chaufför är lite sur av sig. Det finns några chaufförer som inte hittar så bra.
- Några chaufförer har inte tålamod när jag pratar med dem.
- Alla chaufförer ska tänka på att de kör människor.
- Min önskan är att vissa chaufförer ska var mer medmänskliga och vänliga. Det är inte gods de skjutsar.
- Vissa chaufförer är dåliga på att komma ut ur bilen och möta mig.
- Några chaufförer röker, så det luktar rök när man kliver in i bilen. Några chaufförer skulle behöva en charmkurs.
- Ibland upplever jag att chaufförer som inte har svenska som modersmål har dålig koll på att jag har krav på att få sitta fram. Det är svårt att förstå varandra.
- Chaufförerna kan bli bättre på att fråga om jag behöver hjälp. En del trycker bara på knappen så att bildörren öppnas och sitter kvar på sitt säte.
- Jag vill att de får mer kunskap i hur de ska hantera hjälpmedlen.
- Chaufförerna borde få utbildning i ledsagning.
- Chaufförerna bör bli bättre på att fråga om en speciell plats önskas, t.ex. åka fram på grund av åksjuka.

## 3.4 Trygghet

---

### Känner du dig trygg under dina färdtjänstresor?

#### Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, mycket trygg	35	54%
Ja, ganska trygg	29	44%
Nej, sällan trygg	1	2%
Nej, aldrig trygg	0	0%
<b>Totalsumma</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

**Kommentar:** Nästan samtliga svarande (98%) upplever färdtjänstresorna som trygga eller ganska trygga. Det finns ändå en del att förbättra för att öka tryggheten ytterligare. Nedan redovisas de synpunkter/förslag till förbättringar som lämnats kopplat till trygghet.

### Finns det någonting som bör förändras för att du ska känna dig mer trygg under färdtjänstresorna?

- Jag har alltid personal med mig på resan.
- Bilbältet hamnar oftast fel. Jag sitter i rullstol. Chaufförerna tycker inte att det är så viktigt att sätta fast trepunktsbältet.
- Det känns ibland som att jag inte sitter riktigt fastspänd med säkerhetsbältet.
- Jag upplever stressade chaufförer med låg förståelse för de särskilda behov som kunden har.
- Vissa chaufförer håller på med telefonen medan de kör.
- Chaufförerna ska inte hålla på med mobilen när de kör.
- Chaufförerna behöver inte köra för fort.
- Många chaufförer kör för fort över gupp och vägbulor. Ibland finns inget att hålla i sig i bussarna. Det känns otryggt.
- Någon chaufför kör ryckigt, många onödiga inbromsningar och gasningar. Någon kör för fort och någon kör för sakta.
- Några chaufförer har en hetsig körstil med ryckig körning. Några chaufförer slarvar med att spärra fast rullstolen ordentligt, eller fäster den på ett felaktigt sätt.
- Utbilda chaufförerna om säkerhet.
- Ibland kan det vara lite för mycket folk i taxibilarna. Jag är lite blyg.
- Jag vill kunna få ta med en ledsagare i bilen.



## 3.5 Tillgänglighet

---

### Tycker du att färdtjänstbilarna är bekväma och tillgängliga (med plats för rullstolar och/eller rollatorer)?

#### Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, mycket bekväma och tillgängliga	27	42%
Ja, ganska bekväma och tillgängliga	31	49%
Nej, inte särskilt bekväma och tillgängliga	6	9%
Nej, inte alls bekväma och tillgängliga	0	0%
<b>Totalsumma</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Kommentar:** Det var endast 64 av 65 svarande som besvarade just denna fråga. Av dem tycker 42% att färdtjänstbilarna är mycket bekväma och tillgängliga och 49% att de är ganska bekväma och tillgängliga att åka i. Men även här finns förslag på förbättringar. Nedan redovisas de synpunkter som lämnats.

### Tycker du att färdtjänstbilarna behöver förändras på något sätt för att kännas mer tillgängliga?

- Handtagen i bilarna kan vara bättre. Chaufförerna kan ha bättre koll på mig när jag står med rullstolen på rampen vid i- och urlastning.
- Jag åker vanlig taxi och det kan vara svårt att komma in i framsätet.
- En vanlig personbil fungerar bäst. Buss är för hög att kliva in i.
- Caddy-modellen är inte bekväm på något sätt. Den är svår att ta sig i och ur utan något handikapp. Det är trångt för benen.
- Bussarna kan vara svåra att ta sig in i och gå i. Det gäller att chauffören hjälper till.
- I de större bussarna är det problem med att kliva i och ur på grund av smala trappsteg
- De större bussarna har väldigt smala fotsteg. Med mitt handikapp är det svårt att kliva på bussen vilket är ångestfyllt för mig.
- I bussarna är det inga problem, däremot är vissa taxibilar väldigt trånga. Det är svårt att ta sig in trots att jag sitter fram.
- Några bilar är alldeles för små för el-rullstolar.
- Lite trångt för större rullstolar som ofta spänns fast över bilens bakaxel och då känns varje gupp och farthinder väldigt väl.
- Jag vill ha bättre fjädring i speciellt Volkswagenbussarna. Det studsar och det är svårt att hålla upp huvudet själv.
- Det borde vara fler bilar med bakgavellyft. Det känns osäkert att åka upp på rampen på de mindre bussarna.
- Det är trist att sitta längst bak i bussen i rullstol och inte kunna se ut.

## 3.6 Priser

---

### Tycker du att priserna för att åka färdtjänst är rimliga?

#### Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, mycket rimliga	17	27%
Ja, ganska rimliga	37	60%
Nej, ganska orimliga	7	11%
Nej, mycket orimliga	1	2%
<b>Totalsumma</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Kommentar:** Det är endast 62 av 65 svarande som besvarat just denna fråga. Av dem var det en majoritet (87%) som tyckte att priserna är mycket eller ganska rimliga.

Följande kommentarer om priserna lämnades av några färdtjänstanvändare:

- Jag är tacksam för att kunna åka färdtjänst till ett rimligt pris.
- Det är för hög startavgift.
- Inför en maxtaxa.
- Det är på tok för dyrt för alla som lever på bidrag. Se särskilt över månadsavgiften.
- Pris per resa är ok, men månadsavgiften är för hög om man är sällananvändare.
- Som färdtjänståkande förälder så finns en orättvisa i att jag måste betala för mitt barn när jag lämnar/hämtar på skolan. Kollektivtrafik fungerar inte för mig och mitt barn. Det blir alltså en extra kostnad.

## 3.7 Syfte med färdtjänstresor

---

### Vad använder du färdtjänstresorna till?

#### Resultat

Svarsalternativ	Antal
Uträtta ärenden (handla, bankbesök)	39
Besöka släkt och vänner	38
Resa till kultur- och fritidsaktiviteter	38
Resa till hälsocentral/sjukhus	30
Annat alternativ	22

**Kommentar:** I ovanstående tabell redovisas en sammanställning över vad de svarande brukar använda sina färdtjänstresor till. Det var möjligt att välja flera olika svarsalternativ, vilket många av de svarande också gjorde.

De flesta använder färdtjänstresorna antingen när de behöver uträtta ärenden eller vill besöka släkt/vänner. De 22 personer som angivit ”annat alternativ” avser i dessa fall framför allt att de använder färdtjänstresor till och från arbete eller skola.

Några färdtjänstanvändare lämnade även följande synpunkter:

- Jag önskar att det gick att resa längre än bara inom kommunen. Det finns önskade resmål bara en liten bit in i en annan kommun.
- Det finns en stor förbättringspotential i att ha en mer flexibel syn på hur medföljande barn ska tillåtas vid olika transporttillfällen. Jag missgynnas som ensamstående funktionshindrad förälder.
- Man borde få ta med sig möbler, t.ex. en liten fåtölj eller liknande om plats finns.

## 4. Hur kommer resultatet att användas?

Resultatet av denna undersökning kommer att användas som ett av flera delunderlag när Östersunds kommun under 2021 ska utforma en flerårig handlingsplan för att göra kommunen mer åldrandevänlig för både äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Undersökningen kommer under våren 2021 att kompletteras med ytterligare undersökningar för att säkerställa att vi fångar så många olika perspektiv från personer med funktionsnedsättningar som möjligt.

Exempel på ytterligare undersökningar som kommer att göras är: en allmän enkätundersökning riktad till personer med funktionsnedsättningar 18+, en enkätundersökning riktad till personer med intellektuell funktionsnedsättning 18+, fokusgruppsintervjuer med personer med psykisk funktionsnedsättning/psykisk ohälsa samt "Life filming" (personer med funktionsnedsättningar 18+ i Östersund kommer att tillfrågas om att fotografera/filma sådant de tycker behöver förbättras i utemiljön i det egna närområdet).

Den nämnda handlingsplanen kommer därefter att tas fram hösten 2021.

## **Undersökning riktad till dig som har fyllt 18 år, bor i Östersunds kommun och använder färdtjänst**

Östersunds kommun vill vara en kommun där personer med funktionsnedsättningar ska ha möjlighet att leva aktiva och självständiga liv med ökad delaktighet i samhällsfrågor.

**Vi vill nu få en bild av hur personer i åldern 18–64 år som bor i Östersund och använder färdtjänstresor upplever den tjänsten. Vi kommer därför att genomföra en undersökning under februari-mars månad 2021.**

Du är en av 85 slumpmässigt utvalda personer i åldersgruppen 18–64 år som använder färdtjänst som vi skulle vilja genomföra en telefonintervju med. Dina svar är mycket värdefulla för oss.

### **Så gör du för att delta i undersökningen**

För att delta i undersökningen behöver du först göra en intresseanmälan till oss. Det kan du göra på något av följande sätt:

1. Anmäla dig direkt till verksamhetscontroller Ola Skarin på Teknisk förvaltning, Östersunds kommun. Du når Ola via mail [ola.skarin@ostersund.se](mailto:ola.skarin@ostersund.se) eller telefonnummer 063–14 33 34. Meddela bara att du vill delta i den aktuella färdtjänstundersökningen och på vilket telefonnummer du vill att vi kontaktar dig.
2. Fylla i den intresseanmälan som du fått tillsammans med detta brev och skicka tillbaka i det bifogade svarskuvertet. Portot är redan betalt.

### **Vi behöver din anmälan senast fredag den 5 mars 2021.**

Så snart du anmält ditt intresse kommer du att bli kontaktad av en tjänsteman på Teknisk förvaltning som kommer att göra en telefonintervju med dig.

Telefonintervjun tar cirka 15–20 minuter och dina svar kommer att behandlas helt anonymt.

### **Behandling av personuppgifter**

Inför undersökningen hämtar vi listor med kontaktuppgifter (namn och adress) om deltagarna ur vårt verksamhetssystem för färdtjänst.

Uppgifterna kommer endast att användas av dem på Teknisk förvaltning som ska genomföra intervjuerna och listorna kommer att förstöras så snart undersökningen är avslutad. Vid sammanställning av resultatet kommer det inte att framgå vilka medborgare som deltagit.

För mer information om hur vi behandlar dina personuppgifter, se bifogad bilaga.



### **Resultatet av undersökningen**

Resultatet av undersökningen kommer att användas som ett delunderlag när det under hösten 2021 ska tas fram en 3-årig handlingsplan för att förbättra möjligheten för både personer med funktionsnedsättningar och äldre att leva aktiva och självständiga liv med ökad delaktighet i samhällslivet.

En sammanställning av undersökningens resultat kommer att redovisas på Östersunds kommuns hemsida under april månad 2021, på följande sida:

[www.ostersund.se/afcc](http://www.ostersund.se/afcc)

### **Mer information**

Om du har frågor kring denna undersökning är du välkommen att kontakta verksamhetscontroller Ola Skarin på Teknisk förvaltning via e-post:

[ola.skarin@ostersund.se](mailto:ola.skarin@ostersund.se) eller telefon 063–14 33 34.

**Stort tack för att du medverkar i undersökningen!**

Anders Wennerberg  
Kommundirektör  
Östersunds kommun



## **Intresseanmälan – undersökning färdtjänst**

Jag vill gärna medverka i den undersökning om färdtjänst som Östersunds kommun genomför under februari-mars månad 2021.

Jag godkänner härmed att personal på Teknisk förvaltning kontaktar mig för en telefonintervju om hur jag upplever mina färdtjänstresor.

**Underskrift:**

**Namnförtydligande:**

**Telefonnummer:**

Skicka intresseanmälan i bifogat svarskuvert till:  
Östersunds kommun, Teknisk förvaltning, att. Ola Skarin



## Bilaga - Information om behandling av personuppgifter

Vi behandlar de personuppgifter som du lämnat på ett nytt sätt. De uppgifter som omfattas av den nya behandlingen är namn, adress och telefonnummer. Syftet med behandlingen är att genomföra en undersökning om hur personer med färdtjänst upplever tjänsten. Dina svar behandlas anonymt och alla personuppgifter raderas direkt efter att undersökningen har genomförts.

Vi har fått dina uppgifter från din ansökan om färdtjänst. Vi tillämpar gällande integritetslagstiftning vid all behandling av personuppgifter. Den rättsliga grunden för att behandla dina personuppgifter är utövande av uppgift av allmänt intresse. Dina personuppgifter kommer inte att sparas.

Uppgifterna kommer inte att överföras till land utanför EU.

Personuppgiftsansvarig är Tekniska nämnden. Du har rätt att kontakta oss om du vill ha ut information om de uppgifter vi har om dig, för att begära rättelse, överföring eller för att begära att vi begränsar behandlingen, för att göra invändningar eller begära radering av dina uppgifter. Detta gör du enklast genom att kontakta oss på 063-14 30 00. Du når vårt dataskyddsbud genom att kontakta Östersunds kommuns kundcenter på [kundcenter@ostersund.se](mailto:kundcenter@ostersund.se).

Om du har invändningar kring vår behandling av dina personuppgifter har du rätt att lämna ett klagomål till tillsynsmyndigheten Datainspektionen.

Mer information om dina rättigheter som registrerad hittar du på [www.ostersund.se/dataskydd](http://www.ostersund.se/dataskydd)



# Mall för telefonintervjuer om färdtjänst – personer med funktionsnedsättningar 18–64 år våren 2021

## Information till medborgaren inför telefonintervjun

Östersunds kommun genomför under våren 2021 en undersökning om hur medborgare som använder färdtjänst upplever bemötande och service i samband med resorna.

Vi skulle därför vilja ställa några frågor till dig om dina erfarenheter av färdtjänst.

**Vi kommer att ställa 12 frågor och intervjun tar ungefär 15–20 minuter.**

Resultatet kommer att användas som ett underlag när Östersunds kommun under hösten 2021 ska ta fram en handlingsplan för att förbättra möjligheten för både personer med funktionsnedsättningar och äldre att leva aktiva och självständiga liv med ökad delaktighet i samhällslivet.

**Du har anmält att du kan tänka dig att medverka i undersökningen. Går det bra att vi ställer våra frågor om färdtjänst?**

---

## Frågor att ställa vid telefonintervjun

### **BESTÄLLNING**

#### **Fråga 1:**

**Tycker du att det är enkelt att beställa färdtjänstresor?**

#### **Du har följande svarsalternativ:**

- Ja, det är mycket enkelt
- Ja, det är ganska enkelt
- Nej, det är ganska svårt
- Nej, det är mycket svårt

#### **Fråga 2:**

**Finns det något du tycker behöver förbättras när det gäller beställning av färdtjänstresor?**

**Svar:**

## PUNKTLIGHET

### Fråga 3:

Brakar färdtjänstchaufförerna vara i tid (dvs. vara på plats den överenskomna tiden?)

### Du har följande svarsalternativ:

- Ja, alltid i tid
- Ja, oftast i tid
- Nej, sällan i tid
- Nej, aldrig i tid

### Fråga 4:

Är det någonting du tycker behöver förbättras när det gäller färdtjänstresornas punktlighet?

Svar:

---

## BEMÖTANDE

### Fråga 5:

Tycker du att färdtjänstchaufförerna är trevliga och hjälpsamma?

### Du har följande svarsalternativ:

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Nej, sällan
- Nej, aldrig

### Fråga 6:

Är det någonting du tycker behöver förbättras kring chaufförernas bemötande?

Svar:

## TRYGGHET

### Fråga 7:

Känner du dig trygg under dina färdtjänstresor?

### Du har följande svarsalternativ:

- Ja, mycket trygg
- Ja, ganska trygg
- Nej, sällan trygg
- Nej, aldrig trygg

### Fråga 8:

Finns det någonting som bör förändras för att du ska känna dig mer trygg under färdtjänstresorna?

Svar:

---

## TILLGÄNGLIGHET

### Fråga 9:

Tycker du att färdtjänstbilarna är bekväma och tillgängliga (med plats för rullstolar och/eller rollatorer)?

### Du har följande svarsalternativ:

- Ja, de är mycket bekväma och tillgängliga
- Ja, de är ganska bekväma och tillgängliga
- Nej, de är inte särskilt bekväma och tillgängliga
- Nej, de är inte alls bekväma och tillgängliga

### Fråga 10:

Tycker du att färdtjänstbilarna behöver förändras på något sätt för att kännas mer tillgängliga?

Svar:

## PRISER

### Fråga 11:

Tycker du att priserna för att åka färdtjänst är rimliga?

### Du har följande svarsalternativ:

- Ja, mycket rimliga
- Ja, ganska rimliga
- Nej, ganska orimliga
- Nej, mycket orimliga

## SYFTE MED FÄRDTJÄNSTRESOR

### Fråga 12:

Vad använder du färdtjänstresorna till?

### Du har följande svarsalternativ (OBS! det är möjligt att välja flera alternativ):

- Besöka släkt/vänner
- Uträtta ärenden (t.ex. handla, göra bankbesök)
- Resa till hälsocentral/sjukhus
- Resa till kultur-/fritidsaktiviteter
- Annat alternativ: \_\_\_\_\_

---

## **Information till medborgaren när intervjun är klar**

Avsluta samtalet med att tacka personen för att hen ville medverka i undersökningen.

**Fråga om hen vill ha en återkoppling av det samlade resultatet från intervjuerna.  
Gör isåfall en notering om detta, så att vi kan skicka resultatet till medborgaren.**

Meddela att återkopplingen kommer att ske i slutet av april 2021.



2021-04-12

## **Undersökning riktad till dig som har fyllt 18 år, bor i Östersunds kommun och använder färdtjänst**

Östersunds kommun vill vara en kommun där personer med funktionsnedsättningar ska ha möjlighet att leva aktiva och självständiga liv med ökad delaktighet i samhällsfrågor.

**Vi vill nu få en bild av hur personer i åldern 18–64 år som bor i Östersund och använder färdtjänstresor upplever den tjänsten. Vi kommer därför att genomföra en enkätundersökning under april-maj månad 2021.**

Du är en av drygt 100 slumpmässigt utvalda personer i åldersgruppen 18–64 år som använder färdtjänst som får denna enkät och ditt svar är mycket värdefullt för oss.

### **Så gör du för att besvara enkäten**

För att delta i undersökningen fyller du i enkäten som du fått tillsammans med detta brev och skickar tillbaka i det bifogade svarskuvertet. Portot är redan betalt.

Enkäten tar cirka 10–15 minuter att besvara och du är helt anonym.

**Sista datum för att besvara enkäten är den 10 maj 2021.**

### **Resultatet av undersökningen**

Resultatet av undersökningen kommer att användas som ett delunderlag när det under hösten 2021 ska tas fram en 3-årig handlingsplan för att förbättra möjligheten för både personer med funktionsnedsättningar och äldre att leva mer aktiva och självständiga liv.

En sammanställning av undersökningens resultat kommer att redovisas på Östersunds kommuns hemsida under juni månad 2021, på följande sida:

[www.ostersund.se/afcc](http://www.ostersund.se/afcc)

### **Mer information**

Om du har frågor kring denna undersökning är du välkommen att kontakta verksamhetscontroller Ola Skarin på Teknisk förvaltning via e-post:

[ola.skarin@ostersund.se](mailto:ola.skarin@ostersund.se) eller telefon 063–14 33 34.

**Stort tack för att du medverkar i undersökningen!**

Anders Wennerberg  
Kommundirektör  
Östersunds kommun



# Enkätundersökning om färdtjänst riktad till personer med funktionsnedsättningar 18–64 år i Östersunds kommun

---

## INLEDANDE BAKGRUNDSFRÅGOR

---

### 1. Ålder

- 18–29 år
- 30–39 år
- 40–49 år
- 50–64 år

### 2. Kön

- Kvinna
- Man
- Icke-binär

## BESTÄLLNING AV FÄRDTJÄNST

---

3. Tycker du att det är enkelt att beställa färdtjänstresor?

- Ja, det är mycket enkelt
- Ja, det är ganska enkelt
- Nej, det är ganska svårt
- Nej, det är mycket svårt

4. Finns det något du tycker behöver förbättras när det gäller beställning av färdtjänstresor?

## PUNKTLIGHET

---

5. Brukar färdtjänstchaufförerna vara i tid (dvs. vara på plats den överenskomna tiden?)

- Ja, alltid i tid
- Ja, oftast i tid
- Nej, sällan i tid
- Nej, aldrig i tid

6. Är det någonting du tycker behöver förbättras när det gäller färdtjänstresornas punktlighet?



## BEMÖTANDE

---

7. Tycker du att färdtjänstchaufförerna är trevliga och hjälpsamma?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Nej, sällan
- Nej, aldrig

8. Är det någonting du tycker behöver förbättras kring chaufförernas bemötande?

## TRYGGHET

---

9. Känner du dig trygg under dina färdtjänstresor?

- Ja, mycket trygg
- Ja, ganska trygg
- Nej, sällan trygg
- Nej, aldrig trygg

10. Finns det någonting som bör förändras för att du ska känna dig mer trygg under färdtjänstresorna?

## TILLGÄNGLIGHET

---

**11. Tycker du att färdtjänstbilarna är bekväma och tillgängliga (med plats för rullstolar och/eller rollatorer)?**

- Ja, de är mycket bekväma och tillgängliga
- Ja, de är ganska bekväma och tillgängliga
- Nej, de är inte särskilt bekväma och tillgängliga
- Nej, de är inte alls bekväma och tillgängliga

**12. Tycker du att färdtjänstbilarna behöver förändras på något sätt för att kännas mer tillgängliga?**

## PRISER

---

13. Tycker du att priserna för att åka färdtjänst är rimliga?

- Ja, mycket rimliga
- Ja, ganska rimliga
- Nej, ganska orimliga
- Nej, mycket orimliga

14. Ev. förtydligande kommentar om prisnivåerna

## SYFTE MED FÄRDTJÄNSTRESOR

---

15. Vad använder du färdtjänstresorna till?

**OBS! det är möjligt att välja flera alternativ**

- Besöka släkt/vänner
- Uträtta ärenden (t.ex. handla, göra bankbesök)
- Resa till hälsocentral/sjukhus
- Resa till kultur-/fritidsaktiviteter
- Annat:

16. Ev. förtydligande kommentar om vad färdtjänstresorna används till