

**Plats och tid**

DHR, Bergmästaregatan 24, kl. 17:30 - 20:00

**Närvarande:**

Katarina Gustavsson	ordförande
Inge Fakt	DHR
Jonas Linder	SRF
Kjell Karlsson	Reumatikerförbundet
Britt Marie Nodén	Afasiföreningen
Gunilla Ordéus	Attention
Pia Persson	Demensförbundet
Anna- Stina Sahlqvist	Epilepsiföreningen
Lars Jalkevik	FUB
Karin Markedal	Neuroförbundet
Kurt Svensson	RSMH
Anna Strindberg	KS
Susanne Stigsson	Omvårdnadsnämnden
Mattias Ohlsson	Kultur o fritidsnämnden
Leif Öskog	Barn o utbildningsnämnden
Åke Henriksson	Myndighetsnämnden
Kjell Nordqvist	Myndighetsnämnden
Jonas Gustavsson	MSN
Jonas Hampus	Omvårdnadsförvaltningen

**Underskrifter**

Sekreterare .....  
Annica Ovesson

Ordförande .....  
Katarina Gustavsson

Justerande .....  
Inge Fakt

**Närvarande ersättare:**

Astrid Elsander

Lena Göräng

Perry Wass

Curt Böman

Annika Östling

Veronika Zetterberg

Camilla Andersson Sparring

Helena Fridlund

Paula Aspfors

DHR

Neuroförbundet

RSMH

FUB

SRF

KS

Omvårdnadsnämnden

Barn o utbildningsnämnden

MSN

**Övriga närvarande:**

Annica Ovesson

Ingela Eklund

Mos

Dala-trafik

ve st

§ 1	Val av justerare .....	1
§ 2	Kort presentation .....	2
§ 3	Dala-Trafik.....	2
§ 4	Uppföljning 2018 och verksamhetsplan 2019.....	2
§ 5	Presentationsrunda/ laget runt.....	2
§ 6	Övriga frågor.....	2
§ 7	Nästa möte 12 juni Liljans herrgård .....	2

Ver 24

**§ 1 Val av justerarar**

Inge Fakt valdes att justera dagens protokoll.

**§ 2 Kort presentation**

Ledamöterna presenterade sig med namn och vad de representerar.

**§ 3 Dala-Trafik**

Ingela Eklund svarade på frågor om färdtjänst och flextrafik.

**Bilagor**

[1 Frågor till Dala-trafik FR 190313.docx](#)

[2 Dala-trafik frågor och svar ställda vid möte med funktionshinderrådet 190313.docx](#)

Informationen lades till protokollet.

**§ 4 Uppföljning 2018 och verksamhetsplan 2019**

Uppföljning 2018 gicks igenom  
Informationen lades till protokollet.

**Beslut**

Verksamhetsplan 2019 godkändes och lades till protokollet

**Bilaga**

[C:\Users\aoov02\Desktop\Uppföljning FR 2018, verksamhetsplan FR 2019.doc](#)

**§ 5 Laget runt**

Kurt Svenson RSMH

Jobbar för att öka kunskapen för våra medlemmar inom psykisk ohälsa.

Samarbetar med Balans

Ordnar bland annat föreläsningar på högskolan.

Viktigt att medlemmar får höra av andra som har gått igenom svåra kriser.

Åker på rehabilitering, Kurser

Lars Jalkevik FUB

Haft årsmöte, valde in nya medlemmar

En positiv nyhet är att verksamheten Klippan som har legat nere är igång igen.

37

Negativt att socialnämnden, habiliteringsersättning som blev över från 2018 gick tillbaka till staten.

Det kommer 360 milj. igen 2019, uppmanar att pengarna går ut de med daglig ersättning, 200 person kunde ha fått en extra ersättning på 500-600 kr som de gick miste om när pengarna betalades tillbaka förra året.

Pia Persson, Demensföreningen

Har fått information om LSS boenden ska börja ta mat från Haraldsbo, blir en dyr kostnad för boende idag kostar en portion därifrån 66 kronor.

Det kommer att vara olika på olika enheter,

Var har det här beslutet tagit någonstans?

Camilla Andersson Sparring, KS

Omvårdnadsförvaltningen 75 plusträffar har kommit igång bra.

Fallförebyggande arbetet har kommit igång.

Astrid Elsander, DHR

Årsmöte i söndags De har ca 100 medlemmar

Vi är glada för att kunna ha den här lokalen vilken fyller ett stort behov

Tre anställda. Dörren är öppen hela dagen fyller en viktig funktion, här finns bland annat en öppen toalett.

Nu stor ombyggnad på stan avstängda rulltrappor och hissar som försvårar.

Verksamhet DHR: tisdagsträff, en gång i mån åter vi mat tillsammans då har de olika information bad på Neptun, bekymmer att Neptun är en behandlingsform, viktigt att Neptun finns kvar.

Regionen kommer att hyra av kommunen, DHR vill ha Neptun rehab kvar.

Lugnet är ett nöjesbad.

Neptun, hur kommer det bli om hela verksamheten läggs på lugnet?

Det kommer inte bli att det går att lägga tid på det,

Svårt med personalen från lasarettet att transportera sig till Lugnet.

Jag tycker att Neptun ska bli kvar inte byta ut det ena mot det andra.

Katarina Gustavsson, ordförande

Tillgänglighetsfrågorna ligger högt på agendan när det gäller den nya simhallen

Astrid

Det är två olika saker

Det ena är en behandlingsform

Det andra är nöje.

Camilla,

Föreslog att Svante och de som har arbetat med frågan kan komma och berätta här på FR i Juni.

Åke Henriksson,

Testa rullstol, synnedsättning praktexempel.  
Låta politiker testa tillgänglighet

Curt Boman, FUB  
Tillgänglighet  
Besöka en toa med smsbetalning sätt stopp för det här.  
Alla kan inte betala, vad gör man då?

Jonas Gustavsson, MSN  
Tillgänglighetsfrågorna kommer att bevakas hårt.  
Det är väldigt bra att själv få erfara hur det kan vara att ha en funktionsnedsättning.

Gunilla Ordéus, Attention för personer med NPF diagnoser.  
Tillgänglighet gäller även våra grupper. Svärdsjöskolan ska bli en f-9 skola  
Glasväggar mot korridorer är inte bra för personer med NPF.  
De barn som går ut skolan utan behörighet så är det väldigt många av dem som har NPF  
diagnos, skolan lyckas inte med de här eleverna, viktigt att se på lärmiljöerna.

Kommentar Helena Fridlund,  
Kommer att jobba för funktionshinderfrågor och särskilt NPF. Bevakar Svärdsjöskolan och  
andra byggen som är på gång.

Annika Östling, SRF  
Tillgänglighet vad det innebär.  
Användbarhet  
Det är inte bara fysisk tillgänglighet det gäller  
Nya simhallen, Inspirerande att vi får vara med i projektet.

Veronika Zetterberg, KS, Ordförande serviceutskottet  
Ansvar för kommunens Byggnader, Mat, Bilar, Städning, Skolor, kommunens alla lokaler.  
Vill få in synpunkter, bra och dålig skicka till Annica Oveesson eller Katarina Gustavsson.

LSS boende mat, tar frågan vidare. Socialnämnden äger frågan.  
Toaletter på stan, centrala stadsrum har fått i uppdrag att ordna med toaletter tex genom  
restauranger.

Informationen lades till protokollet.

**§ 6 Övriga frågor**

Anna Strindberg, genom Helena Fridlund: Sedan rådet började ligga under KS har det varit ett kommunalråd som har varit ordförande.

Handlingsplan hur funktionshinderfrågor ska träffa kommunalråd och oppositionsråd.

Vill se hur en sådan plan ska gå till.

Katarina Gustavsson, ordförande

Allt förankras med kommunalråden.

Alla representanter i nämnder och styrelser informeras om tillgänglighetsfrågor.

Katarina tar med sig frågan vidare.

Veronika Zetterberg, KS

Alla kommunalråd är välkomna att närvara på alla möten.

**§ 7 Nästa möte**

Nästa möte 12 juni klockan 17:30 vid Liljans herrgård

# Dala-trafik FR 190313

## FRÅGOR

---

1. Jag fick höra från en chaufför att flextrafiken verkar fungera lita halvdant. En kund skulle från lasarettet till en hållplats söder om Falu centrum. Kunden fick en buss från lasarettet till stan, sedan en andra buss från stan till Samuelsdal och sedan skulle han ha en tredje bil från Samuelsdal. Nu verkar det dessutom finnas två hållplatser som heter Samuelsdal; en på vardera sidan av djursjukhuset. Taxichauffören stod på fel hållplats, eftersom BC inte skrivit "flex" på beställningen.

Förare skall alltid kontakta sitt trafikföretag som sedan framför de synpunkter som finns till oss. Vi har också kontinuerliga avstämningsmöten tillsammans.

Från lasarettet ska det alltid vara sammanhållna slingor oavsett vilken hållplats man ska resa till, därför låter detta väldigt märkligt. I fallet med den södra slingan så startar alla turer vid lasarettet och det ska alltid vara möjligt att resa till Samuelsdal utan att byta fordon på vägen. Om denna kund hör av sig till vår Kundservice är vi tacksamma, så att vi där kan utreda vad som gått fel.

Det finns enbart en flexhållplats vid Samuelsdal och det är på Tingsvägen i höjd med djursjukhuset. Däremot stannar den vanliga linjetrafiken även vid hållplatser på Tunavägen och nere vid E16 så kanske tog föraren fel på hållplats just denna gång.

Vissa inkörningsproblem har funnits, förare får dock alltid ut tydliga adressuppgifter med koordinater. BC skriver ingen extra information, allt genereras från de förinmatade uppgifterna i systemet.

2. Jag tycker mig märka att både reseplaneringen och bokningen försämrats något på bara några månader. Har det kommit många nya operatörer till beställningscentralen?

Vi behöver veta vad det är som gått fel för att kunna utreda. Vi anställer kontinuerligt ny personal och alla utbildas löpande.

3. Vi i Falu FUB vill ta upp frågan om avgifterna för att åka färdtjänst. Våra brukare använder den tjänsten frekvent och många får orimligt höga kostnader för detta. Dessutom är det mycket krångel med kontanthantering i samband med resorna. Vi vill att brukarna ska få möjlighet att köpa ett månadskort som uppvisas i samband med resorna. Med tanke på att brukarna lever under små ekonomiska omständigheter så bör priset sättas lågt. Vi föreslår 200 kr/mån.

Avgiftsfrågan är inget som Dalatrafik kan påverka själv, är ytterst ett politiskt beslut. Vi ser helst att man betalar med kort, kontant finns dock som en alternativ lösning när man inte har något kort.

4. Varför får chauffören en annan tid än kunden får?

Det ska egentligen inte ske, om så ändå är fallet vill vi att man anmäler det till vår Kundservice för vidare utredning.



5. Varför måste beställningscentralen flytta fram tiden utan att meddela till kunden. Har man fått en tid av beställningscentralen då ska den gälla. Ändras den då ska man höra av sig, men det gör dom inte.  
**Vår trafikledning ringer många samtal till kunder varje dag, har vi i något fall missat det vill vi att det även det anmäls till vår Kundservice för vidare utredning.**
6. Varför säger beställningscentralen att systemet säger att det inte finns några lediga bilar fast det gör ju det och så säger de att systemet säger så, men ett system kan inte säga så utan att en dator lägger inte in någonting själv utan det måste vara en människa som lägger in i en dator och då kan de väl lägga in manuellt.  
**Vissa tider är bilar fullbelagda, andra tider kan vår trafikledning behöva omplanera för att frigöra kapacitet.**
7. Varför får man inte åka sjukresa från arbetet till vårdcentral?  
**Enligt Landstinget Dalarnas sjukresereglemente får man endast åka till/från sin folkbokföringsadress samt till/från vårdgivare.**
8. Vi ringer till kundtjänst lite då och då och gör felanmälningar. Ett fel som tycks uppstå ofta är förseningar av ett eller annat slag. Flera av oss har börjat få svaret: "När det är samhällsbetalda resor får man räkna med förseningar ibland". Själv fick jag det svaret då jag kom fram till min slutdestination efter två timmar istället för det normala, en timme. Skulle Dalatrafik svara på samma sätt om en buss i den allmänna kollektivtrafiken blev så försenad? Den är ju också samhällsbetald.  
**Det låter konstigt att vi svarat att man får räkna med förseningar när resan är samhällsbetald – Det som vi däremot brukar svara våra resenärer är, eftersom det är en samhällsbetald resa så får man räkna med längre restid och förskjutning önskad avresetiden. Jag tar upp detta med vår Kundservice för att säkerställa att ingen får detta svar.**
9. Varför kunden och chauffören ofta får olika tider? Varför beställningscentralen ändrar på fasta tider?  
**Om vår Trafikledning ändrar resenärens avresetid så ska vi alltid kontakta resenären enligt våra rutiner. Vi tar upp detta regelbundet upp detta med vår Trafikledning, och när vi får in ärenden till oss där vi missat att kontakta resenären, så tar vi särskilt upp det med Trafikledaren som missat att kontakta resenären.**

## Färdtjänst

1. Leverans, Kundnöjdhet och kundnöjdhetsindex – hur ser det ut?
  - 1.1 Vilken typ av frågor och eller klagomål kommer in till kundtjänst – hur transporteras den kunskapen till beställaren?
  - 1.2 Finns statistik på hur senast framtiden fungerat? Vem ansvarar för att göra en avvikelserapportering? Finns det ett mörkertal?

1.3 Upplevelsen är att fasta resor fungerar bra i det stora hela – jämfört med kvällar och helger. Kan man se i statistiken om fasta resor fungerar bättre än andra resor. Vilka är isf de nyckeltalen för kundnöjdhet?

1.4 Dalatrafiks verksamhetsplan 2018 – följs den? Är den lika 2019?

#### *”Servicetrafiken*

- *Ta emot och registrera alla synpunkter som kommer in via telefon och mejl.*
- *Handlägg och återkoppla till kund inom 5 dagar.”*

Hur många klagomål har det varit det sista året/månaden?

Kundtjänst är inte öppet på helger därför kommer kanske inte alla klagomål er till del. Hur kan ni göra detta mer tillgängligt för kund på helgerna?

Enligt de jag känner är upplevelsen att man inte återkopplar längre, om man inte speciellt frågar efter det.

2. Kommunikation med kund gällande avtalet, felanmälan och förståelse? Hur avtalet har översatts till lätt svenska och till andra språk eller audio-filer?

3. Statistik för kostnader och resenärer -hur ser det ut?

3.1 Ca 600 000 resor i dalarna – vilka reseslag och delas statistiken så att man kan följa upp de delar som rör färdtjänst respektive flextrafik?

3.2 Hur lång ungefär är den genomsnittliga färdtjänstresan? I tid? I avstånd?

3.3 Hur ofta debiteras framkörningsavgift för utebliven avbokning? (finns synnerliga skäl?)

3.4 Hur många kombinerade resor utförs? Ge ett exempel på hur en kombinerad resa med servicetrafik/linjetrafik kan se ut. Varje byte innebär en risk, hur hanteras den risken och vem har tolkningsföreträde? Vem ansvarar den gång det inte fungerar? Hur jobbar ni för att öka tryggheten i detta?

3.5 Hur kan man budgetera för färdtjänst? Vet man hur mycket kunden vill resa? Vad händer när budgeten inte räcker till? Idag ca 7% av totala kostnaden för kollektivtrafiken – hur stor del av det härrör till flextrafik?

4. Uppföljning och kontroll

4.1 Revision 2016-05-17 - Vilka av dessa åtgärder nedan är utförda och vilka har skett till en förändring? Hur har förändringen sett ut?

PWC 2016-05-17

#### *Förstudie – fördelningen av ansvaret för samhällsbetalda resor i Dalarna*

*”När det gäller färdtjänst är det vår bedömning att verksamheten inte bedrivs med tillräcklig intern kontroll. För det första finns ingen koppling mellan beslut och betalning. Respektive kommun, som har attest- och betalningsansvar har inte, enligt uppgift någon möjlighet att kontrollera genomförda resor i förhållande till fattade färdtjänstbeslut i Region Dalarna. Vi får också beskrivningar, när vi ställer frågor om kommunernas rutiner i hanteringen av fakturor för färdtjänst där vi kan misstänka att det i några kommuner inte upprätthålls en tillräcklig intern kontroll. Vi anser inte, även om den*

enskilda kommunen lägger ner ett stort arbete på kontroll, att kontrollen kan anses som tillräcklig då man inte förfogar över något annat än betalningsansvaret.”

”Enligt svar från kommunerna avseende fakturahanteringen noterar vi att de önskar tydligare information från AB Dalatrafik. Vår bedömning är därmed att kommunikationen mellan fakturerande utförandeenhet och de betalande kommunerna bör förbättras. Att få tillstånd en samverkansgrupp för samhällsbetalda resor bedömer vi vara ett lämpligt förstasteg mot ökad förståelse och lyhördhet mellan enheterna. Möjlighet för kommunernas trafikhandläggare att kunna kontrollera att kommunens resenärer beviljats färdtjänstbevis, exempelvis genom tittfunktion i systemet rekommenderar vi också inför.”

”Vår sammanfattande bedömning är att verksamheten för samhällsbetalda resor inte fungerar på ett ändamålsenligt och ekonomiskt tillfredsställandesätt”

Rekommendationer Här följer rekommendationer för fördjupade granskningar:

Inom samtliga kommuner

☐ Kommunernas rutiner för internkontroll och uppföljning vad avser fakturor från AB Dalatrafik vad avser den särskilda kollektivtrafiken.

Inom Region Dalarna

☐ I Region Dalarna bör rutiner en granskning av rutiner för avtalshantering göras.

Inom AB Dalatrafik

☐ Utifrån ett lekmannarevisors perspektiv bör en granskning av AB Dalatrafiks ansvar och roll inom den särskilda kollektivtrafiken göras.”

4.2 Hur mäter ni om ni gällande färdtjänst följer den målbild som finns i Trafikförsörjningsprogrammet? Hur mäter ni de mål som står i trafikförsörjningsplanen?

”Ökad samverkan

Ökad hållbarhet

långsiktigt hållbara samhället med människans behov i fokus. Socialt hållbar kollektivtrafik sätter resenären i fokus, och strävar efter att tillmötesgå alla resenärers olika behov av service, tillgänglighet och flexibilitet med de sju diskrimineringsgrunderna som utgångspunkt.

Ökad mobilitet

målet att resenären ska kunna kombinera färdstätt efter sina behov, men med kollektivtrafiken som grund

Ett enklare vardagsresande

Ett smartare kollektivtrafiksystem

En attraktiv region att leva i”

4.3 Gällande Dalatrafiks verksamhetsplan 2018

Ta fram nästa års trafikförsörjningsplan – finns den framme för 2019?

- *Utveckla arbetsmetodik för samplanering av Linje- och Servicetrafik*

Är den framme nu? Hur har den följts upp med kund/intressenter? Har intressenter fått deltagit i processen?

5. Vilka är färdtjänstavgiftens fördelar och nackdelar för respektive utförare, transportör, kund och beställare.
6. Vilka är färdtjänstreglementets fördelar och nackdelar för respektive utförare, transportör, kund och beställare.
7. Kundrelaterade upplevelser och frågor:

Ni ska jobba med trygghetsskapande verksamhet. Dvs man ska kunna vara säker på att komma fram i tid. Man ska få förtroende för den som kör.

Planeringen på Dalatrafik är ibland katastrofal ex. åktes område 1 förbi för att lämna i område 2 på andra sidan stan för att sedan åka tillbaka till område 1. Planeringen var sådan – punkt.

Det finns exempel där man som blind/hörselskadad måste beskriva för en chaufför vart man ska men har svårt att göra sig förstådd pga språkproblem med chauffören. En chaufför måste kunna kommunicera på svenska. Detta borde vara ett krav i upphandling av transportörer.

De chaufförer som av religiösa skäl inte kan ta i en kvinna – kan heller inte ledsaga denna. Drar då i kläder eller i kappen. Kan heller inte spänna fast rullstolen om det innebär att röra vid kvinnan.

Exempel på en vanlig resa med färdtjänst.

Från Falun till Blötberget. Resan tog över två timmar.

Upphämtning i område 1, åka förbi lasarettet. (Generellt är för kort tid avsatt till hämtning och lämning.) Chaufför hämtar på tre olika ställen på lasarettet + spänna fast en rullstol och sedan åka förbi Smedjebacken lämna en person, åka förbi Ludvika lämna fler personer innan slutlig destination Blötberget.

Hur sker avvikelserapporter från chaufförer, då de inte fått de förutsättningar som behövs för att klara uppdraget? Hur följs de upp? Statistik – hur många?

Beställningscentralen fick våren 2018 mycket ny personal – har den personalen kompetensutvecklats för att ta emot klagomål och följa upp dessa? Upplevelsen är att tidigare problem i bemötande blivit bättre men att man fortfarande inte kan känna sig trygg med att tjänsten fungerar.

Beslutad utvärdering som ska ha gjorts av beställningscentralen ifh till samres har den gjorts och vad var resultatet?

Vad händer när bilarna inte räcker till? Hur många gånger per månad händer det? Brister på kvällar och helger.

Ringde måndag 10/9 skulle åka söndag 16/9 och fick ändå inte den tid som behövdes. Skickades då till trafikledningen för att leta fram en bil. Återkoppling med bekräftelse fredag kväll 14/9.

Vid senast frammetid kan du ange om du ska till läkare eller om du har ett möte att passa. Ej för möte med en kompis på stan? I undantagsfall om ett barn behöver mötas upp vid hemmet? Endast formella möten...hanteras olika från olika mottagare av beställning.

Måste vara framme till möte 13:05 nämner att mötet börjar 13:15. De sätter då 13:15. Föreslås då 2st alternativ: 30-40 minuter innan. (Dörren låst, ingen som kan möta upp) eller vara framme 13:30. Kallt ute och ingen som kan möta upp.

Färdtjänstens struktur underlättar inte för att kunna sköta sitt vardagliga liv. Sköta familj och ändå vara aktiv på fritiden. Kvällar och helger medför den största otryggheten pga leverans i tid.

#### 8. Frågor gällande tillståndsprövning och reglemente:

8.1 Färdtjänstreglementet som nu är beslutat är från 2014? Revidering skulle ha skett under 2017 -gjordes det? När kommer det att göras? Hur involvera intressenter i det arbetet?

8.2 Generellt -vilka får beviljat färdtjänst? Dvs hur stor måste funktionsvariationen vara? Vem gör bedömningen och med vilken bakgrundskunskap samt kriterier?

8.3 Hur många hembesök har ni genomfört i anslutning till tillståndsprövning?

8.4 Hur många får ni hjälpa med att fylla i blanketten? Hur ofta anlitas tolk?

8.5 Vad menas med att tillståndet kan vara säsongsbundet?

8.6 Uppehåll i resan -kortare förrättning – vad innebär det?

8.7 Om särskilda skäl föreligger – ta med sig max 3 minderåriga barn -vad menas?

8.8 Handläggningstider för färdtjänstbeslut. Våren 2018 var det upp till 13 veckor hur ser det ut nu?

#### Flextrafik

1. Statistik för kostnader och resenärer jmf. Tidigare reguljär trafik?
2. Kundnöjdhet och kundnöjdhetsindex
3. Kommunikation med kund gällande felanmälan och förståelse? Ex. hur avtalet har översatts till lätt svenska och till andra språk.
4. Flextrafik-avtalets fördelar och nackdelar för utförare, kund och beställare.

Vad är det som gjort att man valt de linjer man valt på landsbygden?

De tider man valt? För vem finns den?

Hur har det gått? Används flextrafiken i jmf. med mjuka linjen, hur många resande?

Vad händer om flextrafiken inte används?

Ågs bruk till Falu Lasarett och åter ger– 38 minuter i stan...??? 2 dagar/vecka.

2019-03-04

**Avg** **Ank** **Restid** **Byten** **Trafikslag** **Pris:** Vuxen kontant **Trafikinfo** **Resinfo**

▼ **Detaljer** 09:00 10:09 01:09 1 46,00 kr

Linje	Från -> Till	Läge	Tid	Trafikinfo	Anm
624	Ågs bruk (Falun) -> Svärdsjö centrum (Falun)	A B	Avg: 09:00 Ank: 09:30		F
235	Svärdsjö centrum (Falun) -> Lasarettet Svärdsjögatan (Falun)	B B	Avg: 09:34 Ank: 10:04		
Gång	Lasarettet Svärdsjögatan (Falun) -> Falu Lasarett huvudentrén (Falun)		Avg: 10:04 Ank: 10:09		

Antal zoner: 2  
F - Turen ska förbeställas senast 2 timmar innan resa, gäller i vår app Dalatrafik eller via telefon 0774-44 00 00.

Kulturbuss

► Detaljerad resväg med karta Dela/Skicka

---

2019-03-07

► **Detaljer** 09:00 10:09 01:09 1 46,00 kr

Tider angivna med kursiv stil är beräknade cirkatider. Dessa varierar ca 1-5 minuter vid hållplats.

↓ Senare resor

**Returresa** ↑ Tidigare resor

**Avg** **Ank** **Restid** **Byten** **Trafikslag** **Pris:** **Trafikinfo** **Resinfo**

2019-03-07

▼ **Detaljer** 10:47 12:00 01:13 1 46,00 kr

Linje	Från -> Till	Läge	Tid	Trafikinfo	Anm
Gång	Falu Lasarett huvudentrén (Falun) -> Lasarettet Svärdsjögatan (Falun)		Avg: 10:47 Ank: 10:52		
235	Lasarettet Svärdsjögatan (Falun) -> Svärdsjö centrum (Falun)	A A	Avg: 10:52 Ank: 11:26		
624	Svärdsjö centrum (Falun) -> Ågs bruk (Falun)	A A	Avg: 11:30 Ank: 12:00		F

Dala-trafik, dessa frågor besvaras inte på detta möte.

# Dala-trafik, frågor och svar ställda vid möte med funktionshinderrådet 190313

## RUBRIK 1

---

Fråga: Reseplanering har försämrats, har det kommit nya operatörer?

**Svar:** Det är personalomsättning, de är välutbildade och ska ha ett gott bemötande. Ny best central ny personal viss omsättning.

Fråga: Varför chaufför har en tid, resenär en annan?

**Svar:** Resenären ska meddelas om det är ny tid. Återkoppling, Föraren ska kontakta om den är inom 10 min sen. Längre tid måste trafikledningen ringa upp. Återkoppling till resenär är jätteviktig. Förare får uppdrag. Trafikledarna ska följa rutiner. Kontakta kundservice mejla dygnet runt. Ligg på som kund. Beställningscentralen ska meddela resenären.

Varje dag rings resenärer upp. Om inte måste man kontakta kundservice och berätta

Varför det inte finns lediga bilar fast det finns lediga?

**Svar:** Trafikplanering, Dala-trafik bör få veta att när det blir fel. Vid gruppbeställning är det bra att skicka in best på fax i förväg. Då planerar trafikledningen ihop beställningar så att det ska fungera bra

Jonas Linder, Ibland kommer två bilar fast vi skulle samåka?

**Svar:** Meddela när det blivit fel. Förare kan ha legitimering för ensam åkare och då kommer det två bilar.

Camilla Andersson Sparring, vid Julbordet i december kom taxin tidigare och kund fick lämna före bokad tid.

**Svar:** Resan ska inte gå före utsatt tid. Meddela när det inte fungerar. Man kontaktar förare direkt.

Det kom ingen återkoppling till berörd resenär från Dala-trafik.

**Svar:** Dala-trafik ska alltid återkoppla

Kjell Karlsson, Slippa betala för samtalen, Har blivit lovad att det ska vara gratis.

**Svar:** Det kommer inte att bli ett gratisnummer.

Sjukresa?

Planerad vård från hem, Akut sjukfall från vilken adress från som helst. En snittresa är 12,9 km för färdtjänst

Katarina Gustavsson, När man anmäler och det blir samåkning och det blir försenat? Varför meddelas man inte om det blir samåkning?

**Svar:** Det hela bygger på samåkning. Man får åka runt och hämta flera personer vilket tar tid. Och det tar tid. Meddela senast framme tid när man har en tid att passa. Man kan inte boka senast framme tid om man bara ska på stan. Om man har ett möte på stan då kan man boka senast framme tid. Då går det att ordna.

Katarina Gustavsson, Ska föraren komma in till resenären?

**Svar:** Det är beroenden på legitimering. Om man åker ensam ska föraren hämta och lämna ex på avd. Om det inte finns extra hjälp måste man anmäla det till Dala-trafik.

Helena Fridlund, Förare säger att det planeras så tigt i tiden så det är svårt att hinna med?

**Svar:** Alla fasta resor går genom transportör, förare.

Falun står på tur och ska gå igenom tider för förare. Dala-trafik håller på att se över hur planering ska vara. Dala-trafik jobbar kontinuerligt med det här. Systemet håller koll på var bilarna är. Trafikledarna kan se var bilarna är. Beställningscentralen kan inte se var bilarna är.

Åke Henriksson, Planeringen är för tigt planerad största bekymret är tidsplaneringen.

Förarna blir mycket stressade när det är tigt tidsschemat.

Får inte finnas några stopp på vägen.

**Svar:** Dala-trafik vet att det är tigt planering, Dala-trafik jobbar på att förändra, Falun står på tur att ses över tidsplanering.

Lasarettet kund inte är klar, då får förare åka och ny bil komma senare

Åke Henriksson, Beställningscentralen fungerar sämre än när det var i Moldavien.

**Svar:** Det var inkörningsproblem men Dala-trafik arbetar med att förändra det här.

Stor del av personalen följde inte med in i den nya organisationen och därför blev det sämre igen.

Åke Henriksson, Personalomsättning är ett tecken på att något inte fungerar i organisationen, Vad beror det på?

**Svar:** trafikledning har hög arbetsbelastning under lång tid. Det är svårt med personal när ordinära är sjuka mm. Dala-trafik jobbar med att det ska bli bättre

Camilla Andersson Sparring, Hur många bilar är det som går på rull?

Svårt att vara aktiv eftersom färdtjänsten inte kommer i tid.

Stämmer det att det är svårt att få bil ex utanför Hedemora?

Svårt komma från landsbygden?

**Svar:** 250 fordon i hela dalarna fler i de större tätorterna. När man har fast tid ska det fungera, de resorna fungerar bäst. Att inte få någon bil överhuvudtaget det ska Dala-trafik lösa. Vissa tider är det längre väntetider. Ex vid länsdans finns det extra med bilar.

Viktigt att man bokar i tid. Alla ska kunna åka bara man bokar i tid.

Helena Fridlund, Förare tycker att det är sämre än Samres.

**Svar:** Förarna har egna linjer idag precis som tidigare.

Hur lång tid får en resa ta i extra tid?

**Svar:** Det står inte i reglementet hur lång extratid en resa får ta.

Samhällsbetald resa då får man räkna med en längre restid och längre resväg.



Kurt Svensson, Stressigt för förare, Det finns färdskrivarkort i varje bil. håller arbetstiderna för förarna?

**Svar:** Dala-trafik kan inte planera något som går utöver deras arbetstid, de jobbar de tider de har fått från sin arbetsgivare. Förare har det stressigt samtidigt som det finns förare som arbetar för långsamt. Man ser över det här för att det ska bli bättre. De flesta resor fungerar och Dala-trafik vill jobba för att det som går fel ska fungera.

Jonas Linder, Fastresa har redan gått när personen inte är på plats fem minuter före.

**Svar:** Förare ska vara kvar till bestämd tid. Förare kan inte nekas rast men den kan bli förskjuten. Förare måste meddela när de ska ha rast för alla kan inte ha rast samtidigt.

Jonas Linder, Vid samåk då hämtar de längre bort istället för tvärtom och det händer ofta att det blir omvägsåkning.

**Svar:** Om 2 personer beställer så får den som bokar först bli hämtad först.

Annika Östling, Det är ett stort mörkertal, när det inte händer något när man anmäler då ger man upp till slut.

**Svar:** Dala-trafik återkopplar till den som anmält. Eller ringer

Paula Aspfors, Var någon stans i pengar syns att det blir fel?

Företagen får viten men inte resenären finns inge resegaranti för färdtjänsten

Helena Fridlund tar frågan vidare.

Camilla Andersson Sparring, När vissa kunder har fått svar samhällsbetald transport, Här är det många som har åsikter om färdtjänster, var finns färdtjänsttänket hos Dala-trafik?

**Svar:** När det är en samhällsbetald transport då samåker man. Gör allt det går för att de resorna ska fungera.

Kjell Nordqvist, Hur många anmälningar får ni in per år ökar eller minskar det?

**Svar:** Dala-trafik får in ganska många anmälningar, 358 anmälningar kom in 2018.

Helena Fridlund, Personalomsättning, Ganska många är unga?

Antal resor som går fel, jag har anmält 20 av dem. Jag åker mycket och det är vi som åker mycket som ringer in och klagar. Jag som blind kan inte ta mig fram utan färdtjänst.

Om jag inte vet när mötet slut försöker jag få skjuts på annat sätt eftersom det inte går att spontanboka.

**Svar:** Det är längre väntetid på kvällen. Fordonen måste vara ute när de behövs bäst, inte alltid lika mång tillgängliga. Om man vet att man ska åka kväll/helg boka i så god tid som möjligt. På kvällarna är det inte så många som reser, lågt resande på de tiderna.

Anna Strindberg, Hur många resor fungerar som de ska?

**Svar:** Vi mäter förseningar, punktlighet. Uppmanar att det är viktigt att anmäla för att kunna svara och vad har hänt varför din resa har blivit försenad.

Vad gör man för att det inte ska hända igen?

**Svar:** Dala-trafik ringer 4 färdtjänstresenärer varje dag och följer upp.

Är ni nöjda med den statistik som ni gör? Är ni nöjda med det ni gör?

**Svar:** Jobbar med det här varje dag, jobbar hela tiden på att bli bättre.

Lars Jalkevik, Tycker att det har blivit bättre efter Samres. Besparing på 55 miljoner.  
Kollektivtrafiknämnden

Frågan får gå vidare

Camilla Andersson Sparring, Kommunen betalar över 200 miljoner för det här per år. På något sätt måste man kunna samordna så att det fungerar bättre för personer med funktionsnedsättning? För de här pengarna vill politikerna att det här ska fungera för de här medborgarna.

**Svar:** Det viktigast är att Dala-trafik jobbar mycket med det här, det är många resor som det inte blir något fel. Vi har inte en dålig färdtjänst idag. När föraren åker innan j slutat jobbet, så får det inte vara Viktigt att anmäla för att få veta vilken förare det gäller.

Camilla Andersson Sparring, Att vi som betalande kund kommun, vi vill att det tas krafttag något måst händ det måste bli bra.

Helena Fridlund, Jobbar man kanske man har en tid på laşarettet det kan ta en extra tid tillbaka till jobbet pga. förseningar. Det är ett bekymmer.

**Svar:** Regelverken bestämmer inte Dala-trafik när det gäller färdtjänst.

Fråga, Utbildning för förare? Det tar äldre bland annat i armarna.

**Svar:** Utbildning, Från i år ska alla förare ha en certifiering med bland annat bemötande klarar föraren inte efter 3 gånger får de inte köra. Lyftteknik ingår inte. Fastsättning av rullstolar ingår till en viss del. Samma utbildning som i övriga Sverige av certifiering av förare.

Fråga: Kontanthantering?

**Svar:** Vill helst att kund betalar med kort. Vill att det ska vara så lite kontanter som möjligt.

Annika Östling, Det är bra att det blir utbildning för förare.

Det behövs att de praktiskt får testa hur det är att hantera ex ledarhund, personer som inte ser, rullstolar.

**Svar:** Dala-trafik kommer att träffa Susanne från SRF och Fredrik från Funktionsrätt, de kommer att vara en del av certifiering. Ska diskutera hur man lägger upp det på bästa sätt.

Annika Östling, Resegaranti?

Camilla Andersson Sparring, Kommunen som betalande kund vill ha valuta för pengarna vil att det händer något. Det måst finnas ett incitament att Dala-trafik ska göra rätt gentemot kunden ex att man åker från kund då ska pengarna betalas tillbaka.

Incitament för att skärpa till sig.

**Svar:** Om det finns önskemål utom reglementet. Det som går fel ska vi rätta till

Frågor och svar läggs till protokollet.

16 7

## Uppföljning av verksamhetsplan för Funktionshinderrådet, FR 2018

1. Information/utbildning i funktionshinderekunskap vid FR:s sammanträde. Anette Ekskog ny tillsatt rektor för Faluns särskolor informerade om särskolan. Pia Joelsson, omvårdnadsförvaltningen informerade om Boendeplan för äldre. Pia tog upp de olika delmålen i boendeplanen och det diskuterades i smågrupper kring frågeställningarna. Pia samlade in svaren för vidare bearbetning. Delmål i boendeplan: säkerhetsmål, miljömål, utemiljö, teknik och tekniska lösningar. Kurt Svensson och Perry Wass informerade om RSMH:s föreningsverksamhet. Mats Sörsten, projektledare för valet 2018 berättade om arbetet inför valet 2018. Sara Lundgren verksamhetsutvecklare på omvårdnadsförvaltningen berättade om projektet fallförebyggande hembesök. Rigmor Hellsten från Reumatikerförningen Falun höll föreningsinformation. Vid årets sista möte informerade Therese Olsson från Region Dalarna projektet Inflytande och delaktighet - psykisk ohälsa.
2. Bevaka Dalatrafik angående den särskilda kollektivtrafiken/färdtjänsten Pågår kontinuerligt
3. Ta aktiv del i nomineringsarbetet till Tillgänglighetspriset Pågår kontinuerligt
4. Anmäla otillgänglighet till tillgänglighetssamordnare. Pågår kontinuerligt
5. Verka för att en tjänst som Syn och hörselinstruktör inrättas. Syn och hörselinstruktören ska vara ett stöd för personer med syn eller hörselnedsättning. Pågår
6. Verka för att en anhörigstödare som är till för alla med funktionsnedsättning inrättas. Pågår

## Verksamhetsplan för Funktionshinderrådet, FR 2019

1. Information från FR:s funktionshinderföreningar tre till fyra gånger per år samt bjuda in personer att informera om funktionshinderrelaterade frågor
2. Bevaka Dala trafik och kollektivtrafiknämnden och den särskilda och allmänna kollektivtrafiken
3. Ta aktiv del i nomineringsarbetet till Tillgänglighetspriset
4. Anmäla otillgänglighet till kommunens tillgänglighetssamordnare
5. Bevaka tillgänglighetsfrågor i Falu kommun
6. Fortsätta verka för anhörigstödjare inrättas