

Mall för telefonintervjuer om färdtjänst – äldre 65+ 2020

Information till medborgaren inför telefonintervjun

Östersunds kommun genomför under hösten 2020 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 2021 ska ta fram en handlingsplan för att göra kommunen mer åldrandevänlig för äldre och personer med funktionsnedsättningar.

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 december 2020 alternativt i januari 2021.