



Delrapport:

Undersökning med färdtjänstanvändare 65+ i Östersunds kommun

Projekt Age-friendly cities and communities 2020-01-25



Innehåll

1. Bakgrund	3
2. Metod – färdtjänstundersökning 65+	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.....	10
4. Hur kommer resultatet att användas?	11

Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev och anmälningsblankett

Bilaga 2: Mall för telefonintervjuer - Färdtjänst

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 telefonintervjuundersökning som genomförts hösten 2020 med medborgare över 65 år som använder färdtjänst.

2. Metod – färdtjänstundersökning 65+

I oktober-november 2020 skickades en förfrågan till totalt 180 slumpmässigt utvalda personer över 65 år som använder färdtjänst om de ville medverka i en telefonintervju om hur de upplever tjänsten.

Inför utskicket hämtades uppgifter om alla medborgare över 65 år i Östersunds kommun från verksamhetssystemet Procapita. Medborgare som bor på särskilt boende togs bort ur listan, då undersökningen ville fånga hur äldre upplever Östersund som en åldrandevänlig kommun när det gäller dess allmänna miljöer. Listan bestod därefter av 607 personer.

Det beslutades inledningsvis att cirka 15% i detta underlag skulle tillfrågas om de ville medverka i undersökningen, vilket motsvarade 90 personer som valdes ut slumpmässigt ur listan.

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

Se bilaga 1: Informationsbrev och anmälningsblankett

Vid utskicket till dessa första 90 personer anmälde sig 25 personer för telefonintervju. Det bedömdes inte vara ett tillräckligt stort underlag och ett nytt slumpmässigt urval på ytterligare 90 personer genomfördes liksom ett nytt informationsutskick. Vid det andra utskicket anmälde sig 33 personer för intervju.

Totalt anmälde sig alltså 58 av 180 tillfrågade personer. Av dem som anmält sig avstod 3 personer vid telefonkontakt, 1 person har svarat på några av frågorna och 1 person har inte svarat i telefon trots många försök.

De personer som anmält sig till undersökningen blev kontaktade för en telefonintervju. Intervjun omfattade 12 frågor.

Se bilaga 2: Mall för telefonintervjuer - Färdtjänst

3. Resultat

Under detta avsnitt redovisas resultatet av intervjuerna med utgångspunkt från de 12 frågor som ingick i undersökningen.

3.1 Beställning av färdtjänst

Tycker du att det är enkelt att beställa färdtjänstresor?

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, det är mycket enkelt	45	83%
Ja, det är ganska enkelt	9	17%
Nej, det är ganska svårt	0	0%
Nej, det mycket svårt	0	0%
Totalsumma	54	100%

Kommentar: 83% av de svarande tycker att det är mycket enkelt att beställa färdtjänst. De allra flesta tycker att det är enkelt att beställa färdtjänst. Det var få kommentarer om förbättringar.

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

- Måste beställas i tid för att det ska fungera bra
- Man borde få resa utanför kommunen
- Det borde gå att samordna så att färdtjänst och sjukresor kan beställas av samma operatör
- Varför kan vi inte få åka färdtjänst vid besök på sjukhus/HC?
- Får ibland vänta på svar. Kopplas runt ibland.
- Vill helst åka med Häggenås-taxin
- Generösare öppettider så att man kan beställa färdtjänst även på helger

3.2 Punktlighet

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

Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, alltid i tid	22	42%
Ja, oftast i tid	31	58%
Nej, sällan i tid	0	0%
Nej, aldrig i tid	0	0%
Totalsumma	53	100%

Kommentar: 42% av de svarande säger att färdtjänsten alltid brukar vara i tid. De flesta svarande ser inget problem med att ibland få vänta en liten stund på sin transport. Man är medveten om att det kan bli fördröjningar när fler passagerare ska hämtas upp på samma transport. Förslag lämnades om en högre digital nivå så att du på din mobil kan följa vart transporten befinner sig.

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

- Kommer alltid inom 5 minuter
- Resan måste beställas i tid för det ska fungera bra
- Om man ska passa en tid är det viktigt med punktlighet
- Svårt om man ska passa en tid
- Återresan kan vara besvärlig när man ska passa en tid
- Kan ibland komma till fel upphämtningsställe, beror på att det är svårorienterat på bostadsområdet
- Inför digital teknik så du kan följa vart bilen är, lämna alltid mobilnumret så chauffören kan nå dig även när du inte är hemma
- Mindre tigt körschema för bilarna, lite mer luft i bokningen
- Bättre kunskap att hitta adressen. Bör meddela sen ankomst.

3.3 Bemötande

Tycker du att färdtjänstchaufförerna är trevliga och hjälpsamma?

Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, alltid	37	70%
Ja, oftast	16	30%
Nej, sällan	0	0%
Nej, aldrig	0	0%
Totalsumma	53	100%

Kommentar:

De allra flesta svarande (70%) är mycket nöjda med det bemötande de får av chaufförerna.

De synpunkter som framförs nedan är sådant som inträffat någon enstaka gång. Generellt ansågs det vara hög kvalitet i bemötandet.

Är det någonting du tycker behöver förbättras kring chaufförernas bemötande?

- Nej, det är toppen.
- De är positiva. En enda gång har jag mött en sur chaufför.
- Chauffören borde kliva ur och hjälpa till. De sitter kvar ibland.
- Jag säger till när jag behöver hjälp.
- Jag behöver hjälp vid påstigning. Föraren kan kliva ur och hjälpa till.
- Några hjälper inte till, de borde kunna lämna förarplatsen, ställa in sätet i förväg.
- De äldre är bra. De yngre borde engagera sig och kliva ur och hjälpa till.
- De bär in påsar, de är alltid hjälpsamma.
- Bättre utbildning av chaufförerna i att hantera t.ex. rullstol.
- Kan vara svårt att göra sig förstådd ibland när föraren är av utländsk härkomst.
- Kan vara språksvårigheter ibland.
- Positivt med invandrare, ibland hittar inte chaufförerna så bra.
- Inte alla passar för yrket.
- Någon kan vara otrevlig och ge dålig service.

3.4 Trygghet

Känner du dig trygg under dina färdtjänstresor?

Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, mycket trygg	48	91%
Ja, ganska trygg	5	9%
Nej, sällan trygg	0	0%
Nej, aldrig trygg	0	0%
	53	100%

Kommentar: Det gavs högt betyg på trygghet. 91% av de svarande känner sig mycket trygga under färd.

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

- Vissa bilar saknar handtag att hålla sig i vid av- och påstigning
- Ibland är jag åkrädd på stan
- Håll hastighetsbegränsningarna och kör i ett lugnare tempo
- Viktigt att hålla hastigheten
- Stor bil ger större trygghet

3.5 Tillgänglighet

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

Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, de är mycket bekväma och tillgängliga	29	55%
Ja, de är ganska bekväma och tillgängliga	22	42%
Nej, de är inte särskilt bekväma och tillgängliga	2	3%
Nej, de är inte alls bekväma och tillgängliga	0	0%
Totalsumma	53	100%

Kommentar: 55% av de svarande tycker att färdtjänstbilarna är bekväma och tillgängliga och 42% att det är ganska bekväma och tillgängliga. Denna fråga är den som flest resenärer har haft synpunkter på. Det är många individuella behov som ska tillfredsställas för att alla ska bli helt nöjda.

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

- Det är för hög tröskel i vissa bilar
- Några bilar har för höga trappsteg
- Lite för högt insteg på vissa bilar
- Höga trappsteg för att kliva in. Borde finnas en pall att kliva på.
- Ha tillgång till en pall att kliva på. Bilarna blir högre och högre.
- Kan bli bättre med handtag att hålla sig i
- Någon bil saknar handtag. Jag behöver hjälp att komma in i bilen.
- Behöver bil med trappa och handtag för att förenkla på- och avstigning.
- Jag har min favoritplats, då är det lättare att komma in i bilen
- Nästan alla bilar är nya. Så det är bra.
- Nya bilar har för smala sitsar. De känns trånga.
- Nya Volvo är trång
- Nya bilar har ramp, kan kännas osäkert att kliva upp på rampen
- De små bilarna (gula taxibilar) är trånga. Det är bättre utrymme i bussarna.
- Kan komma fel bil ibland. Då är den för hög och svår att komma in i.
- Ibland är det problem när maxantalet är uppnått. Det blir trångt. Man måste ta hänsyn till specifika behov, t.ex. att jag måste sitta i framsätet.
- Riksfärdtjänsten har sämre bekvämlighet. Bilarna kränger.
- Kan vara bullrigt när många åker

3.6 Priser

Tycker du att priserna för att åka färdtjänst är rimliga?

Resultat

Svarsalternativ	Antal	Andel
Ja, mycket rimliga	27	50%
Ja, ganska rimliga	22	41%
Nej, ganska orimliga	3	6%
Nej, mycket orimliga	2	3%
Totalsumma	54	100%

Kommentar: I stort sett alla svarande tycker att priserna är rimliga (91% tycker att de mycket eller ganska rimliga). Några upplever att det är dyrt om man bara åker en eller två gånger i månaden.

3.7 Syfte med färdtjänstresor

Vad använder du färdtjänstresorna till? Flera alternativ är möjliga.

Resultat

Svarsalternativ	Antal
Uträtta ärenden (handla, bankbesök)	37
Besöka släkt/vänner	33
Resa till kultur- och fritidsaktiviteter	20
Resa till hälsocentral/sjukhus	15
Annat alternativ	3

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 tre som angivit ”annat alternativ” använder färdtjänst när de reser till/från sina arbeten.

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.

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

Exempel på ytterligare undersökningar som kommer att göras är: telefonintervjuer med äldre som har hemtjänst och är isolerade, öppna medborgardialoger med äldre 65+, fokusgruppsintervjuer med äldre med annan etnicitet samt en undersökning kring utemiljöer (äldre i fem geografiska områden 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.