

Kollektivtrafikförvaltningen

Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljning av Särskilda samhällsfinansierade
persontransporter



Jennie Rosendahl, Lena Zakrisson
2023-04-03

Innehållsförteckning

Förord.....	2
<i>Ledarskapet i kvalitetsarbetet.....</i>	<i>2</i>
<i>Medarbetarskap i kvalitetsarbetet.....</i>	<i>2</i>
Syfte	3
Beskrivning av tillvägagångssätten.....	3
Kvalitetsuppföljning trafikföretag	4
Ekonomi.....	4
Ansvarig för aktivitet:	4
Ansvarig för uppföljning:	4
FRIDA miljö- avtal och fordonsdatabas	4
Nyckeltals- och fordonsmodulerna i FRIDA.....	4
Uppföljning av miljökrav.....	5
Hur gör vi det?	5
Ansvarig för aktivitet:	5
Ansvarig för uppföljning:	5
Redovisningsmodulen i FRIDA.....	5
Uppföljning av avtalsefterlevnad	5
Hur gör vi det?	6
Ansvarig för aktivitet:	6
Ansvarig för uppföljning:	6
Kvalitet och prestation trafikföretagen.....	6
Uppföljning av kvalitet och prestation trafikföretagen.....	6
Hur gör vi det?	7
Anbarö.....	7
Respons	7
Skolskjutsenkät för Västerås stad.....	7
Ansvarig för aktivitet:	7
Ansvarig för uppföljning:	7
Stickprovsuppföljningar.....	7
Uppföljning av stickprov.....	8
Hur gör vi det?	8
Trappklättring/Bår.....	8
Fordons- och förarkontroll på plats.....	8
Flygande inspektion (FIAFF)	8

Koll av skolskjutsskylt	8
Ansvarig för aktivitet:	8
Ansvarig för uppföljning:	8
Kvalitetsuppföljning egen verksamhet	8
Kvalitet och prestation beställningscentralen	8
Uppföljning av kvalitet och prestation beställningscentralen	9
Hur gör vi det?	9
Anbar	9
Ansvarig för aktivitet:	9
Ansvarig för uppföljning:	9
Stickprover, bokade sjukresor	9
Hur gör vi det?	9
Ansvarig för aktivitet:	9
Ansvarig för uppföljning:	10
Redovisning	10

Bilagor:

1.Uppföljning av kvalificeringskrav

2.Uppföljning av miljökrav

2a.Uppföljning av avtalsefterlevnad

3. Uppföljning av kvalitet och prestation

4. Uppföljning av stickprov

4a.Checklista uppföljning av stickprov fordons- och förarkontroll

Förord

Ledarskapet i kvalitetsarbetet

Personalens kompetens och förutsättningar för sina uppdrag är grundläggande. Det förutsätter fungerande information och kommunikation så att alla vet vad som gäller.

Det är chefen som ansvarar för att samordna arbetet i sin enhet. Det är hen som fortlöpande följer upp verksamheten i förhållande till budget och verksamhetsplan.

Det är också chefen som ser till att policyer, riktlinjer och verksamhetens kvalitetsdokument efterföljs och används, att upprätta tydliga mål som är välkända för medarbetarna. Dessutom ansvarar chefen för ett säkert kvalitetsarbete.

Medarbetarskap i kvalitetsarbetet

Att arbeta med kvalitet ska ingå närmast som självklart i alla anställdas arbete dvs. att arbeta enligt bestämda processer och rutiner, att ständigt förbättra och utveckla verksamheten, att rapportera avvikelser och risker mm. Det handlar om ett löpande arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda risker. Där är det av största vikt att medarbetaren känner sig involverad i kvalitetsarbetet.

Syfte

Beställningsoperatören är en frontfigur och första kontakt för den som behöver hjälp att resa. Det är därför av största vikt att ge ett professionellt bemötande vid bokningstillfället.

Föraren är en nyckelperson vid alla transporter och den som verkligen möter resenären. För många resenärer kan resan i sig vara helt avgörande för hur resten av dagen ska fungera. En lugn och fin resa ger goda förutsättningar för en fortsatt bra dag, medan en försenad, stressfylld och orolig resa kan leda till att resten av dagen blir dålig.

En bra kvalitetsuppföljning förebygger, upptäcker och åtgärdar fel och brister som hindrar verksamheten att nå sina mål på ett säkert och effektivt sätt.

Kvalitetsuppföljning handlar om att ha ordning och reda, veta att det som ska göras blir gjort och att det sker på ett bra och säkert sätt.

Kvalitetsuppföljning gentemot trafikföretagen syftar till att säkerställa att de uppfyller de krav som ställts i avtalet och att Kollektivtrafikförvaltningen, som upphandlande myndighet, får det som efterfrågats. Uppföljningen ska även syfta till att säkerställa att den service som utlovas uppfylls.

Kollektivtrafikförvaltningen ska under avtalsperioden genomföra avtalsuppföljning av trafikföretagens verksamhet i syfte att kvalitetssäkra de avtalade transporterna. Granskningen innebär kontroll av att transporterna utförs enligt bestämmelser i gällande lagstiftning och ställda krav i aktuellt avtal.

De kontroller som genomförs ska säkerställa att förvaltningen kan känna sig trygg i att kvaliteten som utlovas är den som levereras.

Med det gedigna underlaget KTF sammanställer kan samverkansmöten med trafikföretagen och kommuner med fokus på kvalitet genomföras.

Beskrivning av tillvägagångssätten

Kvalitetsuppföljning för verksamheten sker på många sätt bland annat via servicegrad avseende kötid som mäts i beställningscentralen, där 50% av samtalen ska besvaras inom 60sek.

Dagligen mäts hur beställningscentralen upplevs av resenärerna avseende bemötande, om kötiden i telefonen var rimlig, hur föraren upplevdes i den service hen levererar och vilket sammanfattande betyg resenären vill ge för hela resan om hen tänker på hela kedjan från beställningen till upphämtningen och avlämningen.

Kvalitetsuppföljning av trafikföretagen ska ske på sådant sätt att en bedömning av hela kvaliteten i avtalet kan göras. Från den ekonomiska aspekten, med skattestatus och ekonomisk ställning, till kvaliteten på fordon och service.

Dagligen sammanställs statistik i olika former och omfattning.

Kvalitetsuppföljning via FRIDA genomförs årligen där bland annat dokumentation, fordonskontroll, miljö, besiktningsdata och tillstånd för yrkesmässig trafik följs upp med avtalskrav som utgångspunkt.

Årligen genomförs en enkätundersökning bland elever och deras vårdnadshavare i Västerås angående skolskjutsen.

Två gånger per år sker en generell kontroll via Skatteverket bland annat innehållande skattestatus och ekonomisk ställning för avtalade trafikföretag.

Utöver redan nämnda insatser ingår även fysiska stickprovskontroller där KTF:s personal tar sig ut för att se hur föraren levererar den service som utlovas till våra resenärer.

Stickprovskontroller genomförs för att kontrollera att det finns ett vårdbesök i samband med bokad sjukresa.

När kontrollpunkterna är genomförda och upptäckta brister åtgärdats är kvaliteten säkerställd.

Kvalitetsuppföljning trafikföretag

Ekonomi

Rutiner och blanketter framgår i Bilaga xx.

Trafikföretaget ska vara registrerad för svensk F-skatt eller motsvarande och ha en stabil ekonomisk ställning med tillgång till resurser.

Trafikföretaget ska vara minst "Medel risk" (40 poäng enligt Creditsafe AB:s ratingskala).

KTF kontrollerar om ett trafikföretag har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i Sverige genom att inhämta uppgifter från berörd myndighet.

Ansvarig för aktivitet:

Avtalsansvarig på Inköp

Ansvarig för uppföljning:

XX

FRIDA miljö- avtal och fordonsdatabas

FRIDA är en molnbaserade webbtjänst för trafikbeställare som ger möjlighet att enkelt utvärdera uppsatta mål och ingångna avtal. Det ger möjlighet att följa upp att upphandlade trafikföretag levererar det som avtalats och sedan betrakta summan av all din trafik. Det i sin tur ger dig möjlighet att skapa ny, värdefull kunskap inför kommande upphandlingar av kollektivtrafik. Med hjälp av FRIDA ett snabbt svar på frågor från medarbetare, politiker, media eller branschorganisationer om miljö, tillgänglighet, säkerhet och mycket annat tas fram.

I FRIDA finns olika moduler för uppföljning av fler delar av verksamheten.

Nyckeltals- och fordonsmodulerna i FRIDA

FRIDA, och modulerna miljö- och fordonsdatabas har till syfte att lagra, sammanställa, visa och följa upp information rörande fordon.

Uppföljning av miljökrav

Rutiner och blanketter framgår i Bilaga xx.

Vid uppföljning av avtalet ska trafikföretaget bevisa att kraven för andel förnyelsebart uppfylls. Procentsnivån för förnybart är ett genomsnitt för hela tidsperioden (tidsperioden redovisas som helår eller halvår) och gäller sammantaget för alla fordon för uppdraget. En total sträcka av körningarna fås exempelvis i de månatliga uppföljningsrapporterna.

Beräkningarna ska göras per fordon utifrån dess tankningar och antal körda kilometer, och sedan summeras för samtliga fordon. Det är totalsumman för alla fordon som ska uppfylla kravnivån för respektive år, så olika fordon kan bidra olika mycket beroende på hur många kilometer de gått och hur stor andel förnybart de körts på. Kravnivåer för andel förnybart drivmedel gäller sammanlagt för alla personfordon som kör inom uppdraget. Kravnivåerna inkluderar även reduktionsplikten vilket gör att andelen förnybart inom reduktionsplikten får räknas.

Innehåll:

- Fordonskontroll
- Miljöredovisning
- Besiktningsdata och tillstånd för yrkesmässig trafik

Hur gör vi det?

Genom att följa upp nyckeltal som relaterar till resandet, exempelvis energiförbrukning och emissioner.

Genom att kontrollera att fordonen som används i trafiken motsvarar fordonskraven i avtalet.

Genom automatiska kontroller mot Transportstyrelsens register få information om att fordon som används i avtalad trafik har klarat årlig kontrollbesiktning, inte har körförbud och att de har tillstånd för yrkesmässig trafik.

Ansvarig för aktivitet:

XX

Ansvarig för uppföljning:

XX

Redovisningsmodulen i FRIDA

Redovisningsmodulen i FRIDA är en modul med fokus på kvalitetsuppföljningen av ställda krav i avtal bland annat inom områdena kvalitet, miljö, tillgänglighet och säkerhet. Via FRIDA kan man begära in dokumentation och intyg av ställda krav.

Uppföljning av avtalsefterlevnad

Rutiner och blanketter framgår i Bilaga xx.

Innehåll:

- Underleverantörer
- Krav enligt gällande avtal på förnybart drivmedel personbilar
- Trafiksäkerhetsarbetet
- Tystnadsplikt/Sekreteress
- Uppdaterade uppgifter i FRIDA
- Utbildning av förare:
 - Fastsättning av rullstolar/bårar
 - Trappklättring
 - HLR-utbildning
- Drogtester
- Registerkontroll:
 - Belastningsregistret
 - Behörigheter
 - Taxilegitimation
- Språk

Hur gör vi det?

Med utgångspunkt i gällande avtal formulera frågor i enkätform.

Begär in intyg som styrker att trafikföretagen lever upp till sitt åtagande, att förare genomgått de utbildningar som krävs, samt att intygen är uppdaterade enligt avtal.

Tillförsäkra att trafikföretagen aktivt jobbar strukturerat och dokumenterat med trafiksäkerhetsarbete.

Ansvarig för aktivitet:

XX

Ansvarig för uppföljning:

XX

Kvalitet och prestation trafikföretagen

Kundservice jobbar bland annat med kundärendehantering dit avvikelser/synpunkter kring verksamheten inkommer. Där kan KTF spåra avvikelser på fordon, förare och trafikföretag. KTF får en bra överblick på vad avvikelserna handlar om.

Ytterligare en form av kvalitets och prestationsuppföljning är den KTF får via Anbarο, Barometern för Anropsstyrd trafik. Genom Anbarο mäts resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan och är en löpande kvalitetsundersökning. Intervjuer genomförs dagligen året runt per telefon, dagen efter genomförd resa.

Årligen genomförs en enkätundersökning bland elever och deras vårdnadshavare i Västerås angående skolskjutsen.

Uppföljning av kvalitet och prestation trafikföretagen

Rutiner och blanketter framgår i Bilaga 2a.

Hur gör vi det?

- synpunkter från resenärer (Anbarö)
- synpunkter från resenärer (Respons)
- enkät för särskilt anordnad skolskjuts

Anbarö

Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

Hur lätt eller svårt var det att kommunicera med föraren?

Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt?

Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?

Om du tänker på dina resor generellt, vilket betyg vill du ge tryggheten när du gör en resa?

Respons

Även om klagomål är en missnöjesyttring utifrån bemötande och innehållet i verksamheten, så ska det tas emot positivt i den mening att vi får information om det som inte fungerar och därmed får en chans att rätta till det.

Det är viktigt att ta bort allt syndabockstänkande i klagomålshantering, det ska istället ses som ett ändamålsenligt och systematiskt lärande. Det finns ingenting som är så bra att det inte kan bli bättre.

Utmaningen ligger i att hantera synpunkter och klagomål på ett konstruktivt sätt. Ett klagomål rätt hanterat, kan förändra en negativ inställning till en positiv. En professionell hantering av synpunkter och klagomål har två syften, dels att snabbt rätta till problem som uppstått, dels att vara ett verktyg för lärande och förbättring av kvaliteten i verksamheten.

KTF tar emot synpunkter både digitalt via webbformulär och telefon och sammanställer i Respons.

Skolskjutsenkät för Västerås stad

Kollektivtrafikförvaltningen i samverkan med Västerås stad genomför en enkätundersökning bland elever och deras vårdnadshavare, årligen under höstterminen.

Ansvarig för aktivitet:

XX

Ansvarig för uppföljning:

XX

Stickprovsuppföljningar

Varje avtalsår skall minst XX stickprovskontroller genomföras som fysiska kontroller.

Stickprovskontrollerna kan utföras på olika sätt. Representanter från KTF åker till trafikföretagen för kontroll av fordon och förare. KTF kan även placera sig vid olika skolor och se hur förarna utför den service som utlovas, samt att skolskjutsskylten används på rätt sätt. KTF kan även åka ut och göra

flygande besiktningar av utförandet av trappklättring och fastspänning av rullstol och bår samt fordons- och förarkontroller.

Uppföljning av stickprov

Rutiner och blanketter framgår i Bilaga 4.

4a. Checklista uppföljning av stickprov fordons- och förarkontroll

Hur gör vi det?

Trappklättring/Bår

Okulär besiktning. Ta hjälp av beställningscentralen för att se vart trappklättring skall ske, åk till adressen och observera utförandet. Vi kan även åka ner till ingång 45 för att observera i-/urlastning av bår.

Fordons- och förarkontroll på plats

Ska ske på respektives "arbetsplats". Kalla in X antal fordon/förare (som vi slumpmässigt väljer) och kolla förarnas klädsel, att bilen är hel och ren och lever upp till minst de krav som ställs under "2.3 Allmänna fordonskrav" i bilaga 1 "Kravspecifikation uppdragsbeskrivning".

Flygande inspektion (FIAFF)

Flygande Inspektion av Förare och Fordon. Syftet med kontrollen är att ge KTF en samlad bild kring hur våra fordon ser ut och hur förarna levererar service.

Kontroll av skolskjutsskylt

Stå på en skola och kolla på de fordon som lämnar/hämtar elever, använder föraren skolskjutsskylten på rätt sätt.

Språk, ta fram en mall för fysisk test plus betygskrav.

Ansvarig för aktivitet:

Enhetschefer för beställningscentralen och planeringsgruppen ska vara inblandade och delegera detta uppdrag till arbetsledare. Arbetsledaren ska ta hjälp av medarbetare från driften.

Ansvarig för uppföljning:

XX

Kvalitetsuppföljning egen verksamhet

Kvalitet och prestation beställningscentralen

Människor, system och processer är inte perfekta, de är föremål för inre och yttre påverkan och kan falla. Oförutsedda faktorer inträffar, misstag och fel begås. Därför behöver det säkerställas att vi gör rätt genom bland annat säkerställande av rutiner och en gedigen upplärning. Rutiner ska samlas i Centuri, Regionens ledningssystem, för att få en försäkran om att de rutiner som finns tillgängliga för

personal alltid är korrekt och uppdaterad.

Uppföljning av kvalitet och prestation beställningscentralen

Rutiner och blanketter framgår i bilaga XX

Hur gör vi det?

Dagligen mäts, med hjälp av Anbaró, hur beställningscentralen upplevs i bemötande, om väntetiden i telefonen upplevs rimlig och vilket sammanfattande betyg resenären vill ge för hela resan om hen tänker på hela kedjan från beställningen till upphämtningen och avlämningen.

Våra beställningsoperatörer följs upp individuellt med hjälp av coachingsamtal för att ge en löpande uppföljning av sin egen prestation. Coaching är till för att stärka individen och förbättra möjligheten för en korrekt emottagen bokning.

Anbaró

Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?

Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?

Ansvarig för aktivitet:

XX

Ansvarig för uppföljning:

XX

Stickprover, bokade sjukresor

Stickprover utförs antingen vid indikation och månatligen slumpmässigt. Framgår då att resa skett utan anslutning till vårdbesök kontaktas resenär via brevutskick om begäran att få vårdkvitton eller intyg inskickade som styrker besök hos giltig vårdgivare.

Hur gör vi det?

Arbetsledare och ekonomiassistent utreder om vårdbesök finns registrerats i samband med resa. Kan inte besök verifieras kontaktas resenär via brevutskick om begäran om att få vårdkvitton eller intyg inskickade som styrker besök hos giltig vårdgivare. Sedan har resenär 10 dagar på sig efter att inkomma med handlingarna.

Inkommer resenär med de efterfrågade underlagen är allt är i sin ordning och inga åtgärder behöver vidtas. Om resenär uteblir med svar eller om resenär återkommer men inte har kvitton/intyg betraktas det som missbruk av resa och hela transportkostnaden samt administrativ avgift debiteras resenär.

Ansvarig för aktivitet:

XX

Ansvarig för uppföljning:

XX

Redovisning

ARBETSMATERIAL