

ANBARO Årsrapport 2021

Barometer för anropsstyrd trafik



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK



1 Inledning

Året som gått har präglats av pandemin, och resandet har varierat över året beroende på smittläget. Med restriktioner kring samåkning och ökat antal sjukresor som effekt av vårdens arbete att beta av den vårdskuld som byggts upp har tidvis kapaciteten för fordon varit hårt belastad. Resenärer har fått vänta längre på att så göra sin färdtjänst- eller sjukresa. Detta kan ha påverkat ANBARO-resultaten. Under hela året har vi i undersökningen fortsatt med de pandemirelaterade tillägsfrågorna som vi startade 2020. Den generella nöjdheten är fortsatt hög och trenden är ökande i linje med de senaste åren. Det vi kan se är dock att de resenärer som behöver hjälp i samband med sin resa (tex med bältet, med hjälpmedel och att följas till entredörren) oftare fått påminna föraren om att de behöver hjälp än tidigare år.

I årets rapport lägger vi lite fokus på digitalisering. Generellt använder idag 9 av 10 medborgare digitala samhällstjänster, pandemin har ökat detta med tex distanshandel, distansarbete och distansundervisning. Äldre har blivit mer IT-mogna.¹ Vi har därför gjort en uppföljning på frågor vi ställde 2017 och vi kan se att användandet av mobiler, dator och läsplattor ökat bland resenärerna. Störst ökning i digital mognad ser man bland sällanresenärerna. Nyttan i att erbjuda digitala informations/bokningstjänster har alltså ökat under de senaste åren. Det finns fortsatt en andel som inte alls använder digitala tjänster främst bland de som reser färdtjänst, därför är det såklart viktigt att upprätthålla en fortsatt bra service även via telefon.

Nytt för i år är att vi ökat antalet jämförelser mellan de deltagande organisationerna för att öka möjligheten till jämförelser mellan verksamheterna, även om den viktigaste jämförelsen fortsatt är utvecklingen över tid i den egna organisationen.

Vi har också tittat lite extra på sambandet mellan generell nöjdhet och sammanfattande nöjdhet med beställning och resa samt även kring vilka skillnader det finns mellan resenärer som rest med respektive utan hjälpmedel, ledsagare och medresenär.

Årets rapport är uppdelad i separata kapitel för färdtjänst och sjukresor för att tydliggöra resultaten för de två delvis olika resformerna.



Mattias Andersson
Projektledare

Svensk Kollektivtrafik

mattias.andersson@
svenskkollektivtrafik.se

076-526 90 75

¹ Svenskarna och Internet 2021, (<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021>)

2 Bakgrund

2.1 Frågeområden per undersökning

Färdtjänst-, sjukrese- och flexundersökningarna ger svar på frågor om:

- Beställning och bemötande** Beställningens utförande, bemötandet av samtalsmottagaren samt sammanfattande betyg för beställningen
- Intryck av resan** Resans punktlighet, förarens agerande, samt sammanfattande betyg på resan
- Bakgrundsfrågor** Resenärens resmönster, funktionshinder samt ålder och kön

Handläggningsundersökningen ger svar på frågor om:

- Under ansökan** Kontaktsätt med handläggaren, bemötandet under handläggningen, hjälpen från handläggaren samt tidsåtgång mellan handläggning och beslut
- Efter ansökan** Upplevelse av handläggningstiden, informationen från handläggaren samt sammanfattande betyg för handläggningen
- Bakgrundsfrågor** Resvanor, inställning till allmän och särskild kollektivtrafik, kön samt ålder

Skolskjutsundersökningen ger svar på syn på frågor ur två perspektiv bl. a.:

- Målsman** Kontakt med skolskjutsansvariga, information, trafiksäkerhet, trygghet, restid samt resfrekvens
- Eleven** Bemötande, tidshållning, sittplats och medresenärer

2.2 Deltagare

I ANBARO-undersökningen gällande färdtjänst och sjukresor 2021 deltog 20 av 21 län, vilket ger 95 procents täckningsgrad av landets län.

Deltagande organisationer 2021 var Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Karlstadsbuss/Region Värmland, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län, Lunds kommun, Länstrafiken Norrbotten AB, Malmö stad, Region Blekinge/Blekingetrafiken, Region Dalarna/Dalatrafik, Region Gävleborg/X-Trafik, Region Halland/ Hallandstrafiken, Region Jämtland Härjedalen/Länstrafiken i Jämtlands län, Region Kalmar/ Kalmar Länstrafik, Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg, Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken, Region Stockholm, Region Uppsala/UL, Värmlandstrafik AB/Region Värmland, Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen, Region Örebro/Länstrafiken Örebro, Skånetrafiken, Västtrafik, ÖstgötaTrafiken AB, samt årets nytillskott Länstrafiken Västerbotten.

För mer detaljerad information kring deltagare och metod i undersökningen se kapitel 8.

2.3 Definitioner

- Deltagare** De organisationer som beställt intervjuer inom ANBARO-undersökningarna. I rapporten benämns dessa omväxlande deltagare och organisationer.
- Resenärer** De personer som deltagit som respondenter i ANBARO. I rapporten benämns respondenterna som resenärer.
- Regelbundna resenärer** Personer som reser med färdtjänst/sjukresor minst varje månad eller oftare.
- Sällanresenärer** Personer som reser med färdtjänst/sjukresor mer sällan än varje månad.
- Nöjda** Resenärer som svarat betyg 4+5, eller bra + mycket bra på frågorna.
- Missnöjda** Resenärer som svarat betyg 1+2, eller dåligt + mycket dåligt på frågorna.
- Signifikans** I rapporten anges signifikans med 95 procents säkerhet. Detta betyder att det med 95 procents säkerhet har skett en förändring i andelen nöjda/missnöjda. Eller att det med 95 procents säkerhet finns en skillnad i uppfattning mellan två olika grupper. I de fall förändringar skett eller skillnader finns som inte är signifikanta, så kommenteras dessa inte i rapporten.

3 Sammanfattning

3.1 Färdtjänst

ANBARO 2021 visar att majoriteten av färdtjänstresenärerna överlag är mycket nöjda med sina resor. 92 procent av färdtjänstresenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget.

Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 92 procent är nöjda, vilket är samma värde som 2020.

94 procent av färdtjänstresenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig. Det har skett en minskning med av denna andel med 2 procentenheter jämfört med 2020. Samtidigt har andelen som upplevde att de fick svar inom en minut minskat från 45 till 42 procent.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 94 procent.

92 procent är nöjda med förarens bemötande.

Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition på försening (max 5 minuter sen) är 96 procent.

Av samtliga resenärer, är det 54 procent som reser varje vecka. Detta är en minskning från 2019, då andelen var 66 procent och även mot 2020 då andelen var 57 procent. Här syns en av effekterna av Corona-pandemin.

3.2 Sjukresa

ANBARO 2021 visar att majoriteten av sjukresenärerna överlag är mycket nöjda med sina resor. 91 procent av sjukresenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget.

Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 90 procent är nöjda, vilket är två procentenheter lägre än 2020.

93 procent av sjukresenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig. Det har skett en minskning av denna andel med 3 procentenheter. Samtidigt har andelen som fått svar inom en minut minskat mellan 2020 och 2021 från 44 till 40 procent.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning av sjukresa ligger på 94 procent.

93 procent är nöjda med förarens bemötande.

Andelen sjukresenärer som kom fram i tid, enligt branschens definition på försening (max 5 minuter sen), är 96 procent.

Av sjukresenärerna är det 37 procent som reser varje vecka. Detta är en ungefär samma andel som 2020, då andelen var 38 procent.

92%

av färdtjänstresenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

92%

är nöjda med förarens bemötande vid färdtjänstresa

96%

av färdtjänstresenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

91%

av sjukresenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

93%

är nöjda med förarens bemötande vid sjukresa

96%

av sjukresenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

3.3 Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa

Färdtjänstresenärerna ger i högre grad än sjukresenärerna ett högt sammanfattande betyg för beställningen, 92 jämfört med 90 procent som ger betyg 4+5.

En högre andel bland färdtjänstresenärerna ringer och beställer sin resa själv, 81 procent jämfört med 55 procent bland sjukresenärerna.

Färdtjänstresenärer anger i högre grad än sjukresenärer att de fick den önskade avrese-/ankomsttiden, 75 procent jämfört med 67 procent.

Hjälpbehovet vid resa är lägre bland sjukresenärerna än hos färdtjänstresenärerna, 36 jämfört med 28 procent som inte behövde hjälp av föraren.

3.4 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Undersökningen om handläggningen av färdtjänst och riksfärdtjänst genomförs på månadsbasis bland de personer som fått ett beslut på sin ansökan månaden innan undersökningen.

Vid en bedömning av handläggningen, från ansökan till beslut, var 83 procent av de tillfrågade nöjda.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 89 procent var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 87 procent var nöjda med det generella bemötandet under handläggningen.

93 procent upplevde att de fått tillräckligt med information under handläggningstiden.

Merparten av ansökningarna, 84 procent, behandlades inom fyra veckor. 57 procent av de tillfrågade upplevde handläggningstiden som kort.

Under pandemin 2020-2021 har antalet ansökningar minskat för såväl färdtjänst- som riksfärdtjänstillstånd. När man ser över landet så varierar återhämtningen, men det har totalt sett inte skett en återgång till antalet ansökningar för 2019.

3.5 Flextrafik

Undersökningen täcker de resformer som kallas närtrafik, flextrafik, flexlinjer och kompletteringstrafik, d.v.s. den anropsstyrda kollektivtrafik som är öppen för allmänheten och som bedrivs i olika utsträckning i alla landets regioner. Flexundersökningen är i huvudsak identisk med färdtjänst- och sjukreseundersökningen och dess frågor samt svarsalternativ. Även denna undersökning genomförs dagligen per telefon med frågor kring den föregående dagens resor.

Några resultat redovisas inte i rapporten eftersom antalet deltagare är för få för att sammanställa nationella snitt.

83%

av de ansökande är nöjda med hela handläggningen, från ansökan till beslut

89%

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

57%

av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort

3.6 Skolskjuts

Skolskjutsundersökningen genomförs månadsvis. Inbjudan sker postalt och skickas till målsman. Denne besvarar frågorna tillsammans med eleven i en webbenkät. Undersökningen täcker både de som reser med särskilt upphandlade buss- och personbilsfordon och de som reser med skolkort i den allmänna kollektivtrafiken. Både enskilda kommuner och regionala kollektivtrafikmyndigheter har nytta av resultaten i sitt kvalitetsarbete.

Inga resultat redovisas i rapporten eftersom antalet deltagare är för få för att publicera nationella snitt.

4 Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Bakgrund	4
2.1	Frågeområden per undersökning	4
2.2	Deltagare	4
2.3	Definitioner	5
3	Sammanfattning	6
3.1	Färdtjänst	6
3.2	Sjukresa	6
3.3	Jämförelse mellan färdtjänst och sjukresa	7
3.4	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	7
3.5	Flextrafik	7
3.6	Skolskjuts	8
4	Innehållsförteckning.....	9
5	Färdtjänst.....	13
5.1	Om undersökningen	13
5.2	Sammanfattande nöjdhet färdtjänst.....	13
5.2.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	13
5.2.2	Sammanfattande nöjdhet själva resan	14
5.2.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan	14
5.3	Bokningsprocessen färdtjänst.....	15
5.3.1	Beställningstidpunkt	15
5.3.2	Ärende	15
5.3.3	Bokningssätt	16
5.3.4	Digital bokning	16
5.3.5	Den digitala bokningens utveckling	17
5.3.6	Väntetid i telefon	18
5.3.7	Bemötande i telefon	19
5.3.8	Den bokade tiden.....	20
5.3.9	Sammanfattande betyg för beställning	21
5.4	Resan färdtjänst.....	23
5.4.1	Punktlighet och upphämtning	23
5.4.2	Trappklättring	24
5.4.3	Föraren och fordonet	25
5.4.4	Restid och punktlighet.....	28
5.4.5	Samåkning	30
5.4.6	Bomresor	30
5.4.7	Frågor utifrån Coronapandemin.....	31
5.5	Sammanfattande betyg för färdtjänstresan	33
5.6	Generella omdömen om färdtjänst	34
5.6.1	Trygghet färdtjänst	34

5.6.2	Generellt betyg för färdtjänstresor	35
5.6.3	Utveckling generellt betyg under åren 2012–2021	35
5.6.4	Vad spelar roll för det generella betyget	36
5.6.5	Generell nöjdhet i förhållande till sammanfattande nöjdhet med beställning och resa	39
5.7	Resenärer med hjälpmedel, ledsagare och beställd följeslagare/medresenär	41
5.8	Fakta om färdtjänstresenärerna.....	48
5.8.1	Kön.....	48
5.8.2	Ålder.....	48
5.8.3	Funktionsnedsättning.....	49
5.8.4	Vem intervjuas	49
5.8.5	Resfrekvens	49
5.8.6	Reslängd.....	50
5.8.7	Resdagar	50
5.8.8	Samordning.....	50
5.8.9	Resfrekvens kollektivtrafik	51
6	Sjukresa.....	53
6.1	Om undersökningen	53
6.2	Sammanfattande nöjdhet sjukresa	53
6.2.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	53
6.2.2	Sammanfattande nöjdhet själva resan	54
6.2.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan	54
6.3	Bokningsprocessen sjukresa	55
6.3.1	Beställningstidpunkt	55
6.3.2	Ärende	55
6.3.3	Bokningssätt	56
6.3.4	Digital bokning	56
6.3.5	Den digitala bokningens utveckling	57
6.3.6	Väntetid i telefon	58
6.3.7	Bemötande i telefon	59
6.3.8	Den bokade tiden.....	59
6.3.9	Sammanfattande betyg för beställning	61
6.4	Resan sjukresa	62
6.4.1	Punktlighet och upphämtning	62
6.4.2	Trappklättring	63
6.4.3	Föraren och fordonet	64
6.4.4	Restid och punktighet.....	67
6.4.5	Samåkning	69
6.4.6	Bomresor	69
6.4.7	Frågor utifrån Coronapandemin.....	70
6.5	Sammanfattande betyg för sjukresa	72
6.6	Generella omdömen om sjukresa	73
6.6.1	Trygghet färdtjänst	73

6.6.2	Generellt betyg sjukresa	74
6.6.3	Utveckling generellt betyg under åren 2012–2021	74
6.6.4	Vad spelar roll för det generella betyget	75
6.6.5	Generell nöjdhet i förhållande till sammanfattande nöjdhet med beställning och resa	77
6.7	Resenärer med hjälpmedel, ledsagare och beställd följeslagare/medresenär	79
6.8	Fakta om sjukresenärerna	86
6.8.1	Kön.....	86
6.8.2	Ålder.....	86
6.8.3	Vem intervjuas	87
6.8.4	Resfrekvens	87
6.8.5	Reslängd.....	87
6.8.6	Resdagar	88
6.8.7	Samordning.....	88
6.8.8	Resfrekvens kollektivtrafik	88
7	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	91
7.1	Om undersökningen	91
7.2	Sammanfattande nöjdhet.....	91
7.3	Under ansökan.....	92
7.4	Efter ansökan.....	94
7.5	Fakta om de riks-/färdtjänstsökande.....	97
8	Om undersökningarna och rapporten.....	101
8.1	Bakgrundsinformation	101
8.2	Färdtjänst, sjukresa och flextrafik	101
8.2.1	Deltagare – färdtjänst och sjukresa	102
8.2.2	Deltagare – flextrafik.....	103
8.2.3	Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik	103
8.2.4	Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik.....	103
8.3	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	104
8.3.1	Deltagare – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	104
8.3.2	Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst.....	104
8.3.3	Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	104
8.4	Skolskjuts.....	105
8.4.1	Deltagare – skolskjuts.....	105
8.4.2	Metod skolskjuts	105
8.4.3	Frågebatteri skolskjuts.....	105
8.5	Om rapporten.....	105



5 Färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna var:

- 92 procent nöjda med beställningen av sin resa 2021
- 93 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- 92 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa sammantaget
- andelen nöjda bland kvinnor genomgående högre för samtliga betyg ovan än andelen nöjda bland männen

5.1 Om undersökningen

ANBARO startade med en pilot hösten 2003. Den officiella starten skedde i mars 2004. Då deltog fem organisationer. I december 2021 var det 24 organisationer som deltog i färdtjänstundersökningen. Se förteckning över deltagare i kapitel 8.2. Relaterat till antalet kommuner täcker färdtjänstundersökningen 254 stycken, vilket motsvarar 88 procent av landets kommuner.

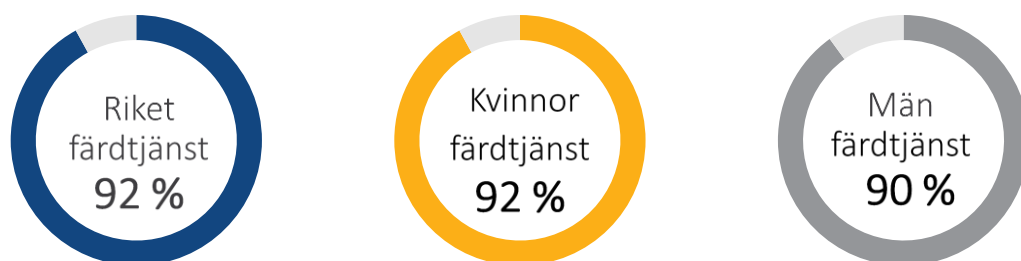
Intervjuerna görs dagen efter resenärens resa. Kapitlen om färdtjänst och sjukresor redogör för resultaten av resor genomförda under 2021. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur light- och normal-paketerna som redovisas i det följande för färdtjänst. Kapitel 6 redovisar motsvarande resultat för sjukresor.

5.2 Sammanfattande nöjdhet färdtjänst

I det följande ges en redovisning av de tre betyg som avges sammanfattande för beställning, för resan samt för beställning och resa som en helhet.

5.2.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

Figur 1. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?

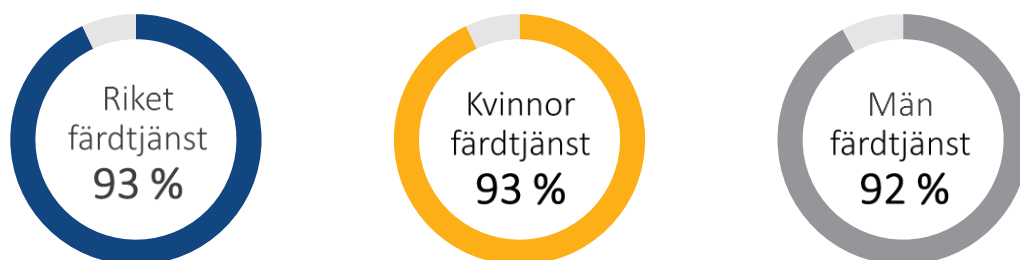


Bas 2021: Färdtjänst 33 224, kvinnor 22 554, män 9 988 personer

I det sammanfattande betyget för beställningen av resan var männen tydligt mindre nöjda med beställningen än kvinnorna.

5.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

Figur 2. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning?



Bas 2021: Färdtjänst 39 448, kvinnor 26 072, män 12 573 personer

I det sammanfattande betyget för själva resan var det en högre andel bland kvinnorna än bland männen som gav ett högt betyg.

5.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Figur 3. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?



Bas 2021: Färdtjänst 33 106, kvinnor 22 480, män 9 944 personer

I det sammanfattande betyget för hela färdtjänstresan, inklusive beställning, uppvisade kvinnorna en högre nöjdhet än männen.

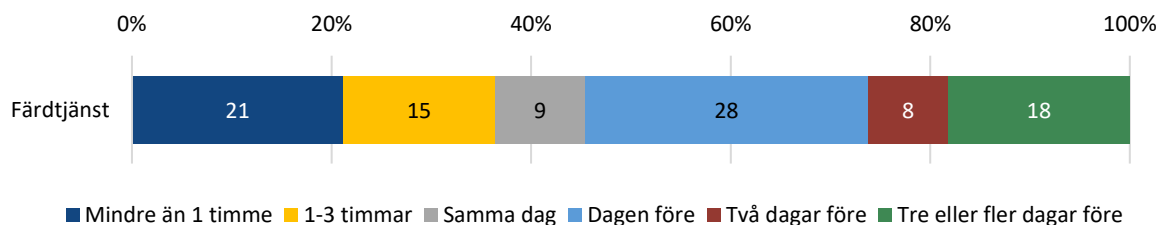
5.3 Bokningsprocessen färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna:

- har 22 procent av de intervjuade färdtjänstresenärerna beställt sin resa mindre än en timme innan avresa
- reste 31 procent i ett inköps-/serviceärende och 25 procent för att besöka släkt och vänner
- fick 42 procent av dem som ringde och beställde sin resa svar inom en minut
- tyckte 94 procent av resenärerna att väntetiden var rimlig
- var 94 procent nöjda med samtalsmottagarens bemötande
- var 89 procent nöjda med tiden de fick vid bokningen
- fick 75 procent den önskade avrese-/ankomsttiden
- har 64 procent av dem som beställt sin resa digitalt använt en app
- har användningen av digitala verktyg ökat med 12 procentenheter mellan 2017 och 2021

5.3.1 Beställningstidpunkt

Figur 4. Beställningstidpunkt

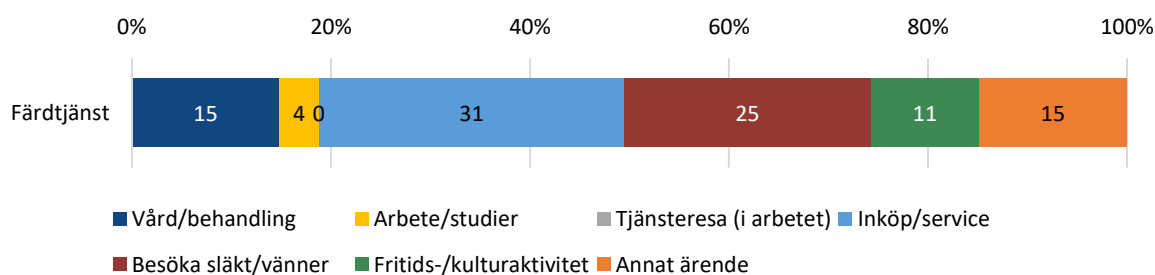


Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer

Majoriteten, 54 procent, av färdtjänstresenärer beställde sin resa dagen före eller ännu tidigare innan avresa.

5.3.2 Ärende

Figur 5. Vilket var ditt ärende med denna resa?



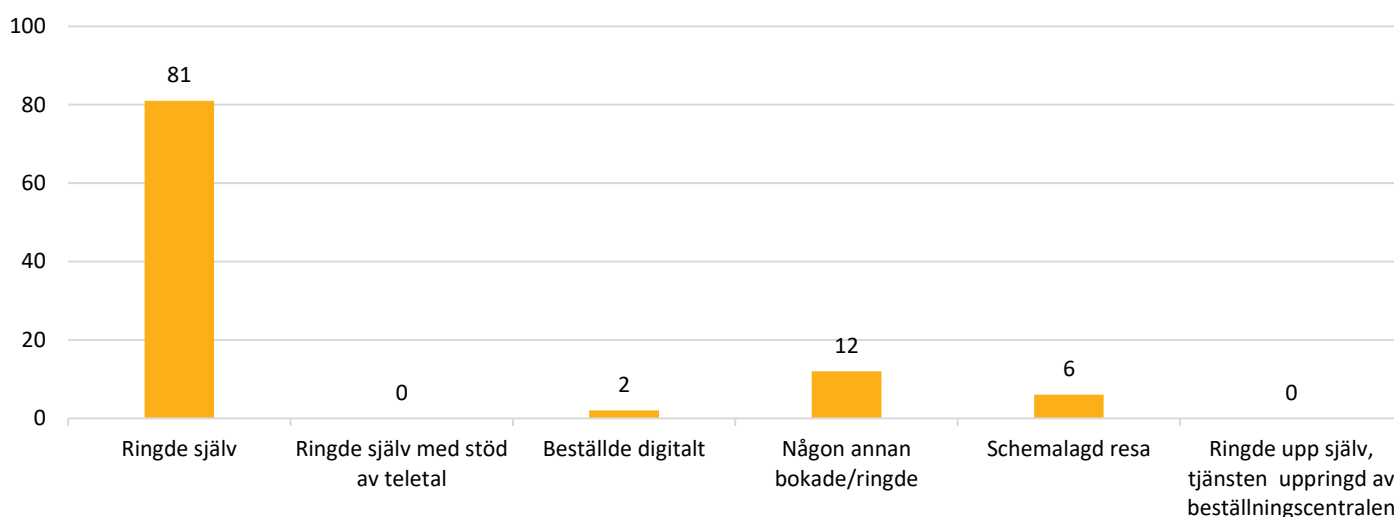
Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer

31 procent av färdtjänstresenärerna reste i ett inköps-/serviceärende. 25 procent reste för att besöka släkt och vänner. 11 procent reste för fritids-/kulturaktivitet. Lika stora andelar, vardera 15 procent, reste för vård/behandling respektive i annat ärende.

Jämfört med 2020 har andelen resor för arbete/studier minskat med 1 procentenhet, inköp/service har minskat med 4 procentenheter och fritids-/kulturaktivitet har minskat med 2 procentenheter. Besöka släkt/vänner har ökat med 4 procentenheter, och vård-/behandling har ökat med 2 procentenheter. Förklaringarna torde stå att finna i förändrade resvanor med anledning av Coronapandemin. Ett eventuellt uppdämt behov kan förklara ökningen av andelen besöka släkt/vänner, men likaså kan det vara så att den totala mängden färdtjänstresor har minskat, så att andelen resor för att besöka släkt och vänner har ökat även om det totala antalet resor i det ärendet är mer eller mindre detsamma i ett riksperspektiv. En ytterligare förklaring är att färdtjänstresandet 2021 sedan pandemin inte har återhämtat sig helt till nivåerna för 2019, utan i varierande utsträckning ligger på 70-90 procent av det årets nivåer.

5.3.3 Bokningssätt

Figur 6. Hur beställde du din resa?

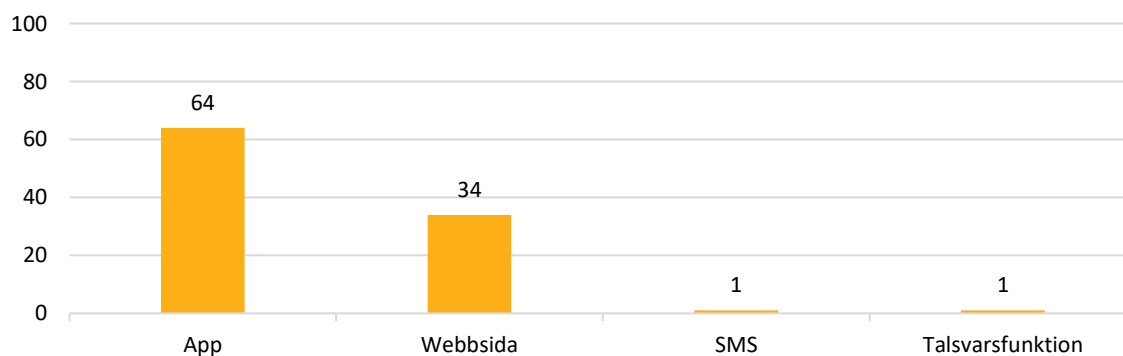


Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer.

81 procent av färdtjänstresenärerna ringde och beställde sin resa själv.

5.3.4 Digital bokning

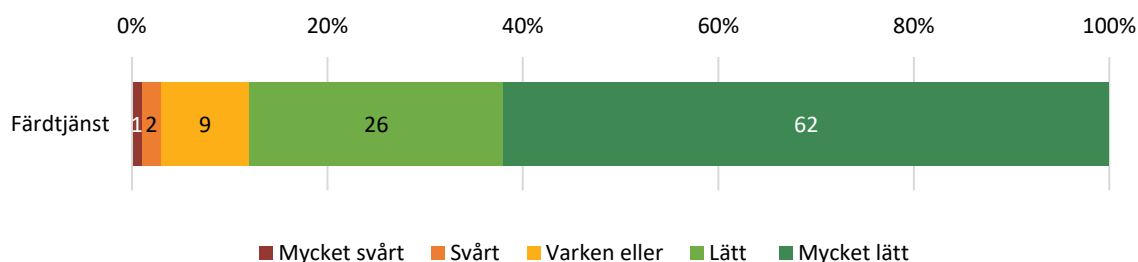
Figur 7. På vilket sätt beställde du din resa?



Bas 2021: Färdtjänst 1 313 personer (som beställt digitalt)

64 procent av färdtjänstresenärerna som beställde sin resa digitalt använde en app.

Figur 8. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



Bas 2021: Färdtjänst: 1 305 personer (som beställt digitalt)

88 procent av färdtjänstresenärerna som beställt sin resa digitalt tyckte att det var lätt att göra det.

5.3.5 Den digitala bokningens utveckling

Andelen digitala bokningar av samtliga bokningar har under perioden 2012-2021 gått från 0 procent till att 2016 och framåt synas med 1 procent, för att 2021 ha nått upp till 2 procent. Samtidigt har det under hela perioden gjorts digitala bokningar, men en försvinnande liten andel. I faktiska tal har antalet resor som bokats digitalt ökat ca 17 gånger från 2012 till 2021.

Under en del av 2017 ställdes i undersökningen frågor om användandet av digitala verktyg. Dessa frågor har upprepats under november-december 2021. Jämförelserna presenteras nedan.

Figur 9. Användande av digitala verktyg

Använder du mobiltelefon, dator eller läsplatta?	Färdtjänst 2017, v.35-39	Färdtjänst 2021, nov-dec	Kvinnor 2017	Kvinnor 2021	Män 2017	Män 2021
Ja, någon av dessa	77%	89%	75%	89%	81%	89%
Nej, ingen av dessa	22%	10%	24%	10%	17%	10%
Vet ej	1%	1%	1%	1%	2%	1%

Bas färdtjänst: 1 186, 6 173 personer

Användandet av digitala verktyg har ökat, oavsett kön. Andelen som inte använder något digitalt verktyg alls har minskat till 10 procent. I de fasta frågorna i undersökningen kring digitalt användande vid bokning ser vi att de som alltid bokar digitalt framför allt gjort det via en app. Bland dem som var 59 år och yngre använde 70 procent en app. Bland de som var 60 år och äldre var det 55 procent som har använt en app.

Figur 10. Användande av digitala verktyg per resfrekvens 2017 och 2019

Använder du mobiltelefon, dator eller läsplatta?	Dagligen 2017	5-7 dagar/vecka 2021	Någon/några ggr per vecka 2017	2-4 dagar/vecka 2021	Någon/några ggr per månad 2017	1 dag/vecka 2021	Mer sällan 2017	Mer sällan 2021
Ja, någon av dessa	89%	95%	80%	92%	69%	90%	58%	83%
Nej, ingen av dessa	10%	4%	19%	7%	29%	9%	41%	16%
Vet ej	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%

Bas färdtjänst: 2017: 1 186, 2021: 5 464 personer

Intervallen för resfrekvenser har förändrats i undersökningen mellan 2017 och 2021. Därför redovisas endast en del av de nya resfrekvenserna. Oavsett resfrekvens, så har användningen av digitala verktyg ökat, främst bland dem som använder dem mer sällan än dagligen.

Figur 11. Användande av digitala verktyg och funktionsnedsättning 2017 och 2021

Använder du mobiltelefon, dator eller läsplatta?	Rullstolsburen		Övriga rörelsehinder		Medicinska funktionsvariationer		Nedsatt syn/blind	
	2017	2021	2017	2021	2017	2021	2017	2021
Ja, någon av dessa	79%	86%	78%	90%	79%	93%	80%	88%
Nej, ingen av dessa	19%	14%	21%	10%	20%	7%	19%	11%
Vet ej	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%

Bas färdtjänst 2017: 1 186, 2021: 4 819 personer

Den ökade användningen av digitala verktyg är genomgående oavsett funktionsnedsättning. Observera att inte alla funktionsnedsättningar redovisas, eftersom baserna för dessa var för låga 2017.

Figur 12. Användarfrequens av digitala verktyg per kön 2017 och 2021

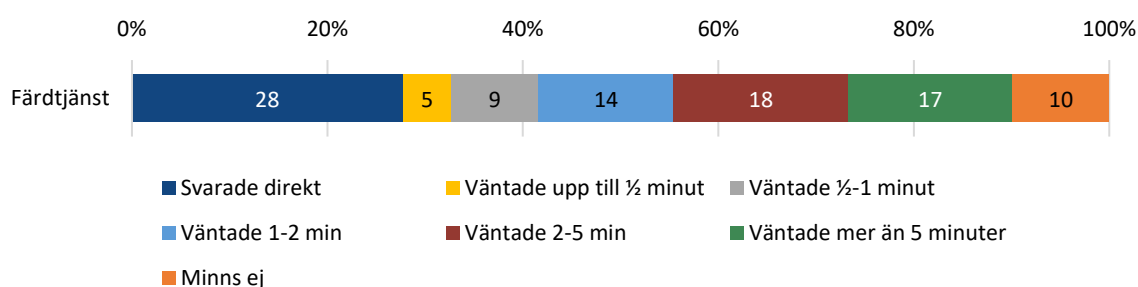
Hur ofta använder du digitala tjänster, antingen via en dator (din egen eller vänners eller bibliotekets) eller via mobil eller läsplatta?	Färdtjänst 2017, v.35-39	Färdtjänst 2021, nov-dec	Kvinnor		Män	
			2017	2021	2017	2021
Dagligen	35%	38%	32%	36%	41%	43%
Varje vecka	11%	9%	12%	10%	10%	9%
Varje månad	3%	4%	2%	4%	4%	4%
Mer sällan	10%	6%	11%	6%	10%	7%
Aldrig	38%	39%	41%	42%	32%	33%
Vet ej/vill ej svara	2%	4%	2%	4%	3%	3%

Bas 2017: färdtjänst 914, kvinnor 595, män 319 personer, 2021: färdtjänst 5 489, kvinnor 3 618, män 1 729 personer

Den dagliga användningen av digitala verktyg har ökat bland färdtjänstresenärerna och detta oavsett kön. Användandet har blivit mer frekvent, men andelarna som säger sig aldrig använda digitala verktyg är konstant.

5.3.6 Väntetid i telefon

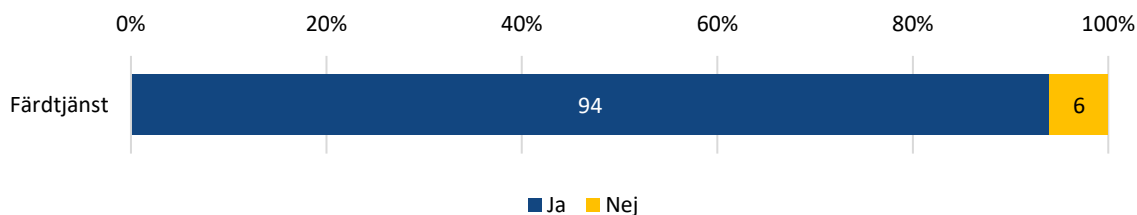
Figur 13. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?



Bas 2021: Färdtjänst 14 252 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

28 procent av färdtjänstresenärerna uppgav att de fick svar direkt. 35 procent angav att de fick vänta 2 minuter eller längre.

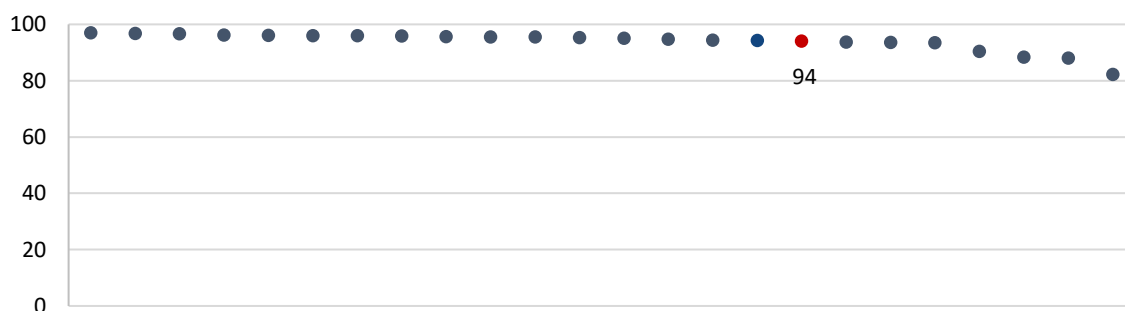
Figur 14. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bas 2021: Färdtjänst 31 602 personer

94 procent av färdtjänstresenärerna som beställde sin resa per telefon ansåg att väntetiden var rimlig.

Figur 15. Rimlig väntetid för beställning. Andel ja per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

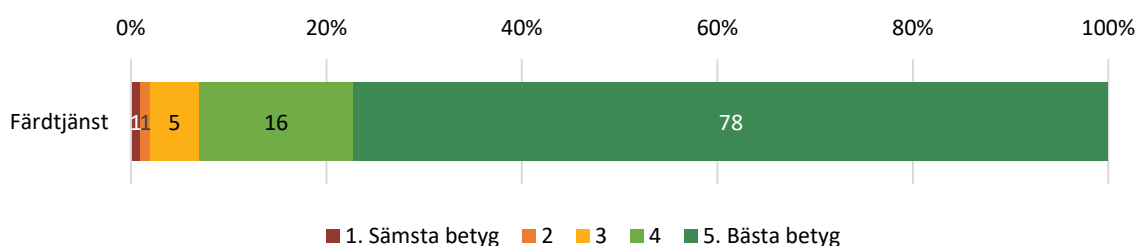


Bas 2021: Färdtjänst 31 602 personer

Bland de deltagande organisationerna varierade andelen färdtjänstresenärer som ansåg att väntetiden vid beställning var rimlig från 82 till 97 procent.

5.3.7 Bemötande i telefon

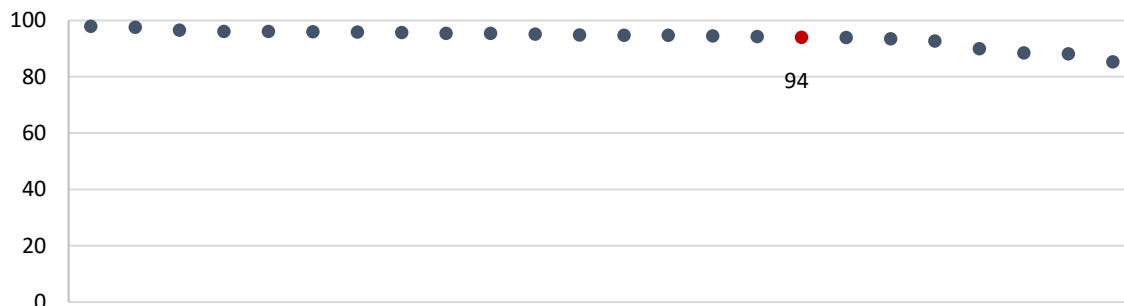
Figur 16. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bas 2021: Färdtjänst 31 991 personer

94 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för bemötandet de fick när de beställde sin resa.

Figur 17. Andel högt betyg för bemötandet vid beställningen av resa per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

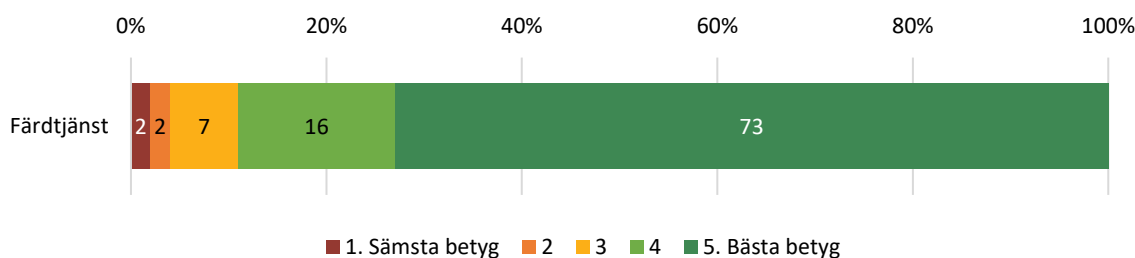


Bas 2021: Färdtjänst 31 991 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för bemötandet vid beställningen varierar mellan organisationerna från 85 till 98 procent.

5.3.8 Den bokade tiden

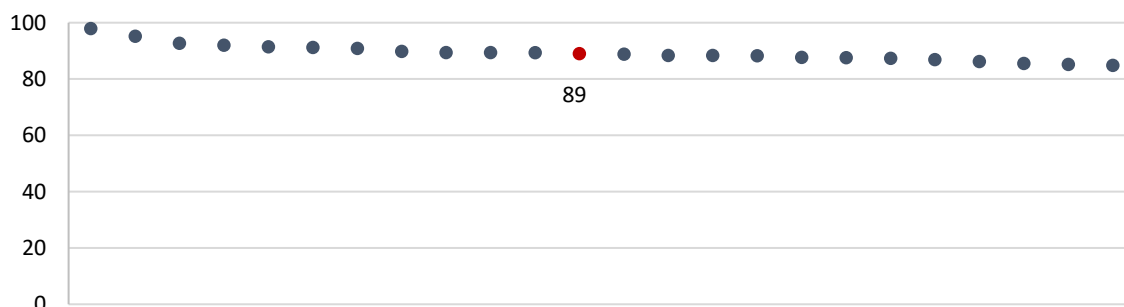
Figur 18. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?



Bas 2021: Färdtjänst 32 821 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

89 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa.

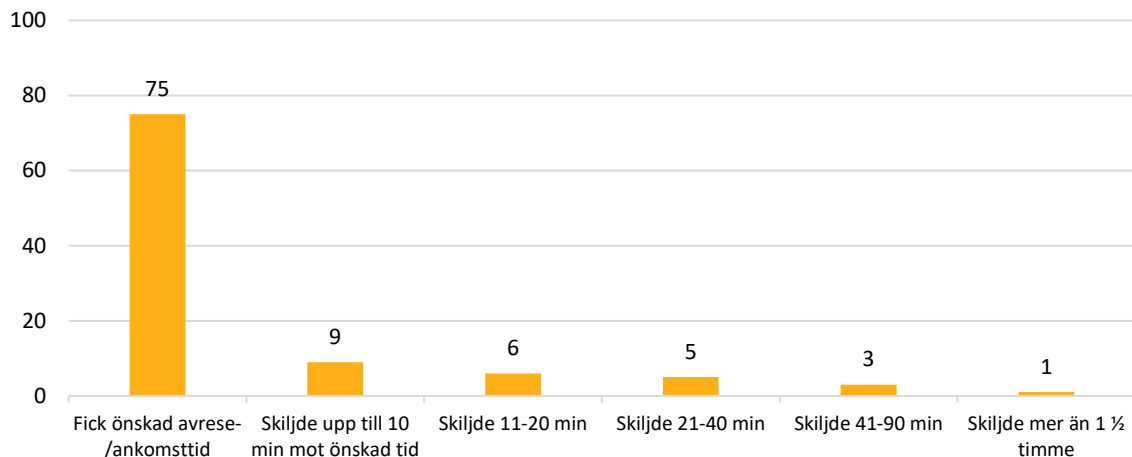
Figur 19. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Andel högt betyg per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Färdtjänst 32 821 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen av sin resa varierar mellan organisationerna från 85 till 98 procent.

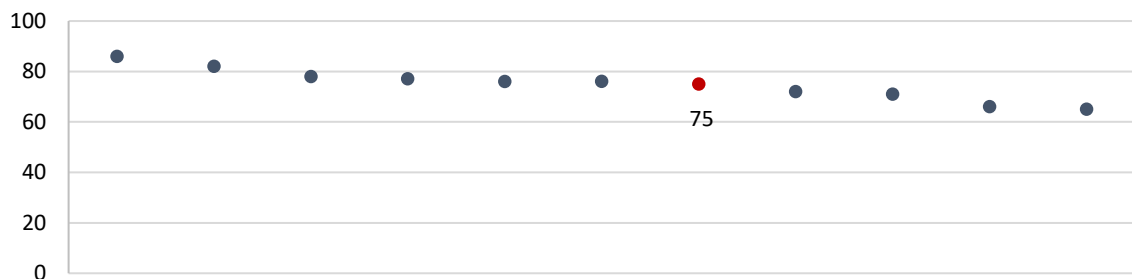
Figur 20. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram?



Bas 2021: Färdtjänst 13 666 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

75 procent av färdtjänstresenärerna angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid.

Figur 21. Andel som fick önskad avresetid/ankomsttid per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

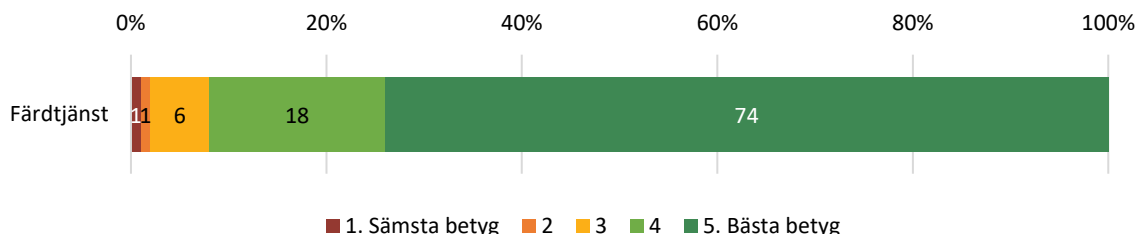


Bas 2021: Färdtjänst 13 666 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Variationen bland de deltagande organisationerna, i andelen resenärer som anger att de fick önskad tid, sträcker sig från 65 till 86 procent.

5.3.9 Sammanfattande betyg för beställning

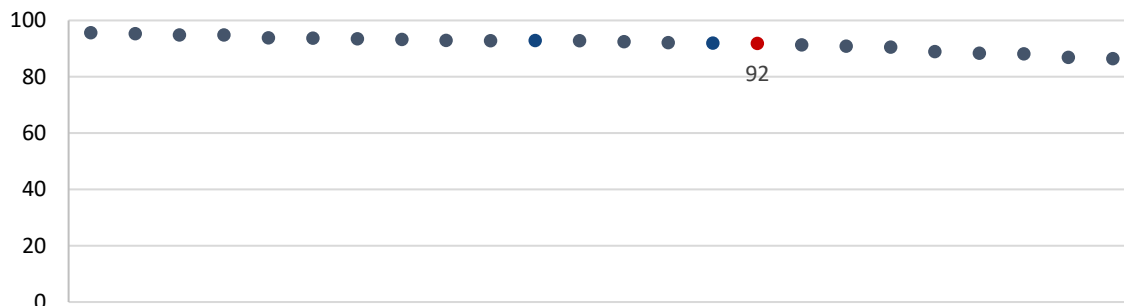
Figur 22. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



Bas 2021: Färdtjänst 33 224 personer

92 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen.

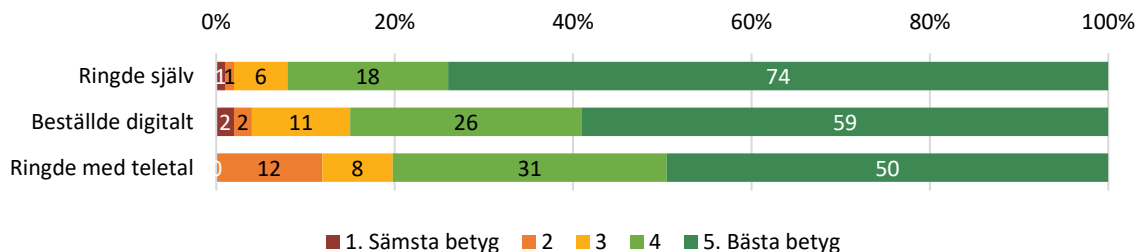
Figur 23. Nöjdheten med beställningen för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Färdtjänst 33 224 personer

Variationen i andelen nöjda med beställningen sträcker sig från 86 till 96 procent bland de deltagande organisationerna.

Figur 24. Nöjdhet med beställning utifrån bokningssätt



Bas 2021: Färdtjänst 31 886, 1 304, 34* personer. * Liten bas.

Nöjdheten med beställningen varierar med beställningssättet. Resenärer som bokat färdtjänst via telefon var nöjdare med sin bokning än de som bokat via digitala bokningssätt eller med hjälp av tjänsten teletal, 92 procent jämfört med 85 och 81 procent.

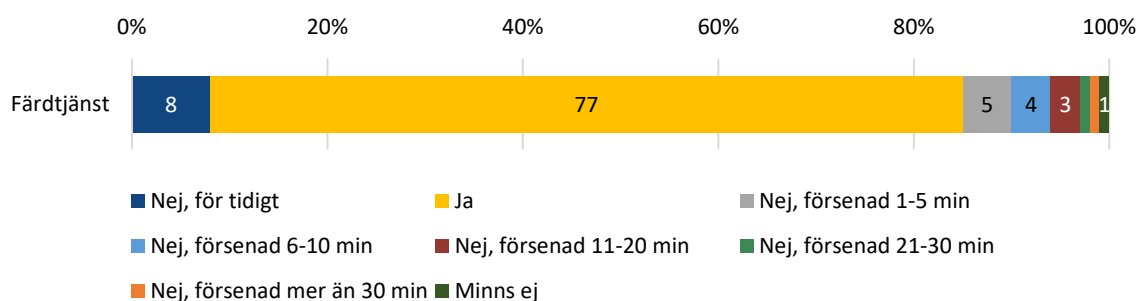
5.4 Resan färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna:

- angav 90 procent av färdtjänstresenärerna att de hämtades i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min försening)
- var 92 procent nöjda med förarens bemötande
- gav 93 procent ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt
- var 94 procent nöjda med restiden
- angav 94 procent av resenärerna att de kom fram i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent)
- var andelen resenärer som reste som tidigare, trots corona, 52 procent
- var i snitt 77 procent inte alls oroliga eller inte särskilt oroliga för att bli smittade av corona vid en färdtjänstresa

5.4.1 Punktlighet och upphämtning

Figur 25. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bas 2021: Färdtjänst 39 784 personer

Bland färdtjänstresenärerna angav 90 procent att fordonet kom i tid inklusive för tidigt.

Figur 26. Andel fordon kom i tid inklusive för tidigt per organisation.

Röd punkt visar nationellt snitt

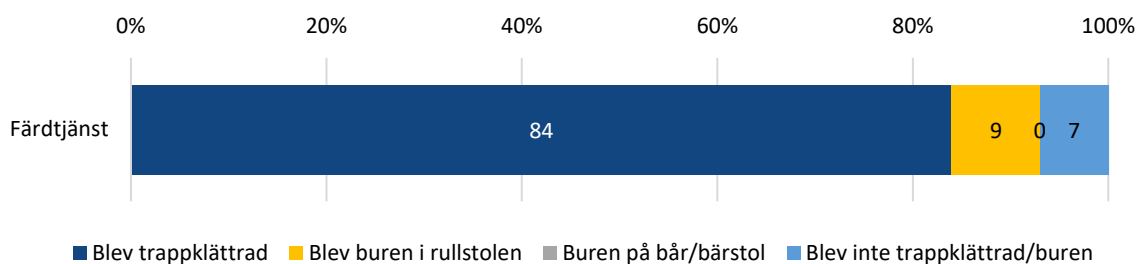


Bas 2021: Färdtjänst 39 784 personer

Andelen resenärer som angav att fordonet kom i tid+för tidigt+1-5 minuter för sent varierar från 80 till 95 procent bland de deltagande organisationerna.

5.4.2 Trappklättring

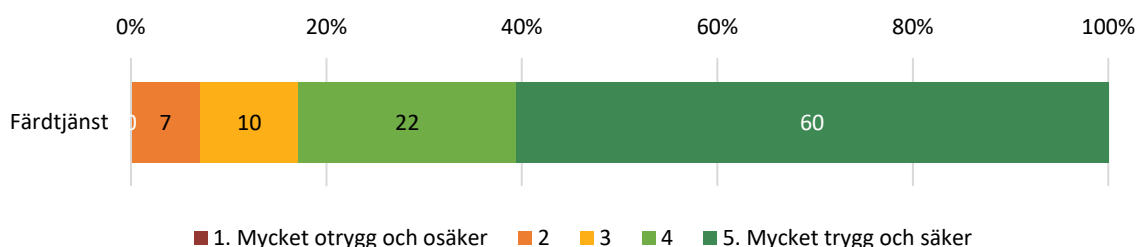
Figur 27. Användes en trappklättrare eller blev du buren?



Bas 2021: Färdtjänst 188 personer

Av de tillfrågade resenärerna som enligt uppgift ska ha trappklättrats uppgav 84 procent att de blev trappklättrade.

Figur 28. Hur upplevde du trappklättringen?

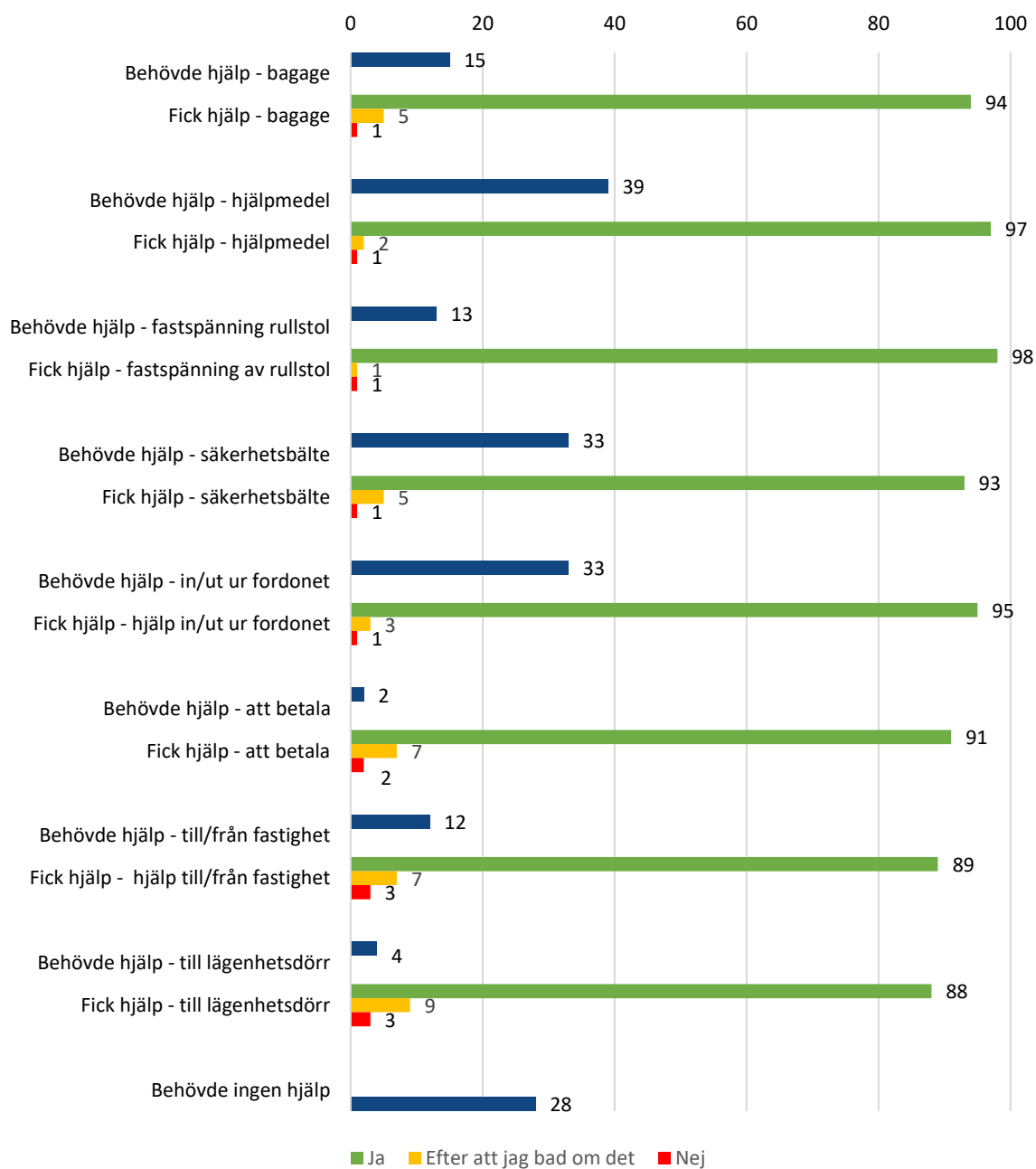


Bas 2021: Färdtjänst 157 personer

83 procent av de resenärer som blev trappklättrade angav att de kände sig trygga vid trappklättringen.

5.4.3 Föraren och fordonet

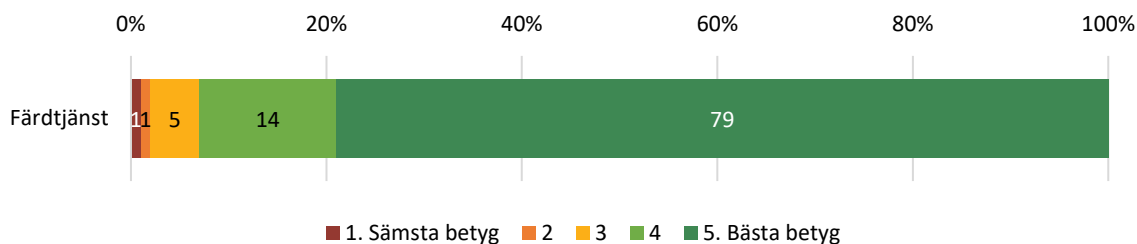
Figur 29. Behövde du någon hjälp av föraren, med ... Fick du den hjälp du behövde?



Bas 2021: Färdtjänst: 69 693, Bagage 2 294, Hjälpmedel 7 130, Rullstol 2 235, Säkerhetsbälte 5 806, Fordon 5 761, Betala 276, Entrédörr/fastigheten 2 048, Lägenhetsdörr 744

Jämfört med 2020 har hjälpbehovet genomgående minskat, både i faktiska och relativa tal. Endast andelen resenärer som inte behövde hjälp med något har ökat och andelen som behövde hjälp med fastspänning av rullstolen är konstant. Andelen som har behövt be om hjälp för att få den hjälp de behövde har ökat för resenärer med hjälpmedel, säkerhetsbälte och entrédörr.

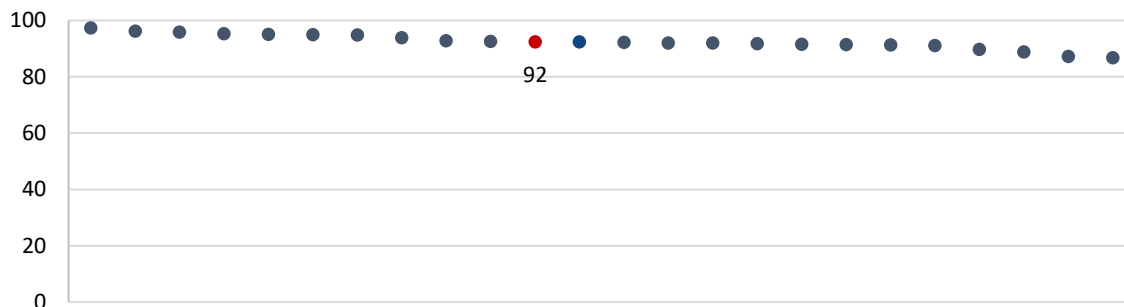
Figur 30. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Bas 2021: Färdtjänst 39 526 personer

92 procent av färdtjänstresenärerna var nöjda med förarens bemötande.

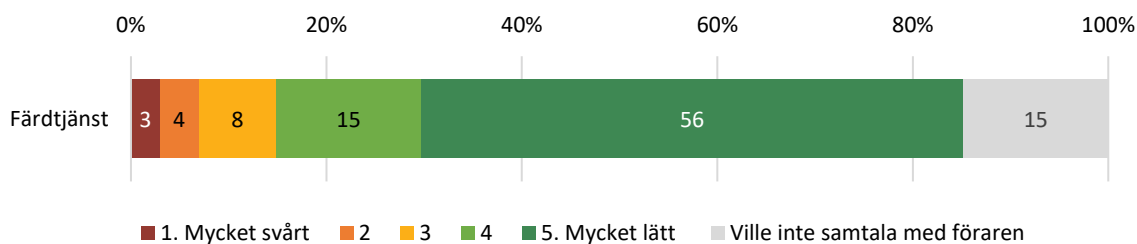
Figur 31. Andelen nöjda med förarens bemötande per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Färdtjänst 39 526 personer

Bland de deltagande organisationerna varierar färdtjänstresenärernas nöjdhet med förarens bemötande från 87 till 98 procent.

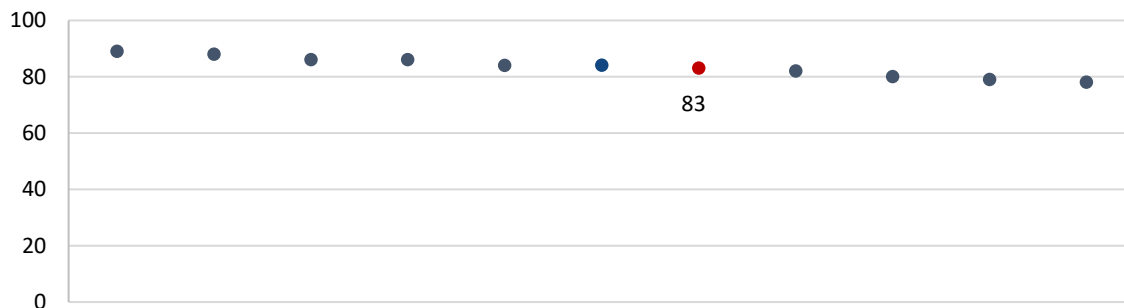
Figur 32. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren?



Bas 2021: Färdtjänst 17 091 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Av samtliga tillfrågade färdtjänstresenärer ville 15 procent inte samtala med föraren. Av dem som ville samtala tyckte 83 procent att det var lätt inklusive mycket lätt att göra det.

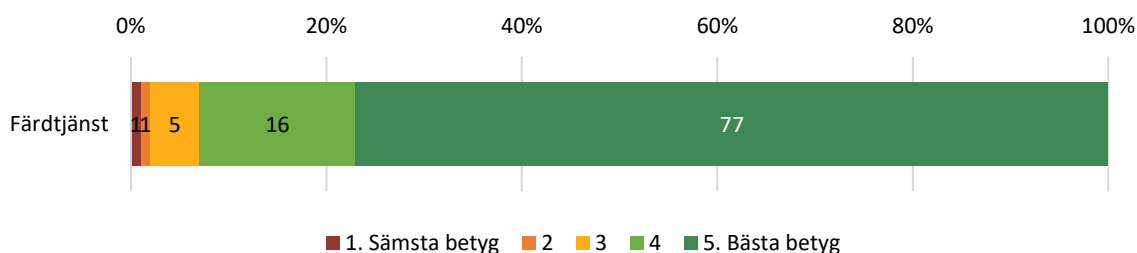
Figur 33. Andelen lätt inklusive mycket lätt att samtala med föraren per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Färdtjänst 14 508 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Andelen färdtjänstresenärer som tyckte att det var lätt inklusive mycket lätt att samtala med föraren sträcker sig från 78 till 89 procent bland de deltagande organisationerna. Här ingår inte andelen som inte ville samtala med föraren.

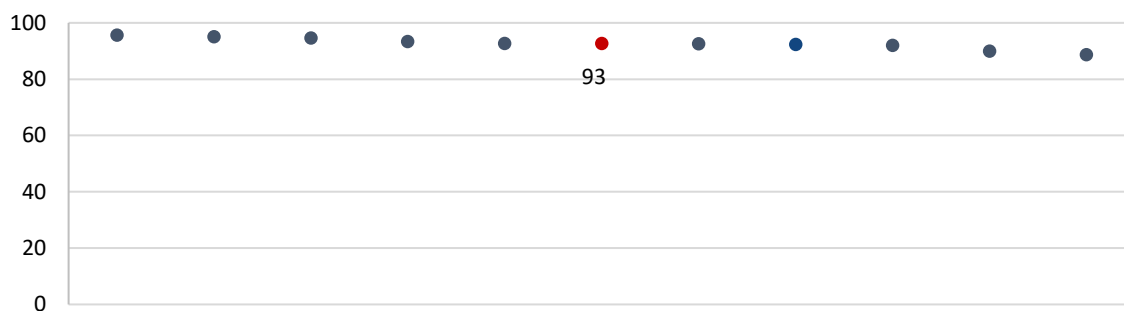
Figur 34. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt?



Bas 2021: Färdtjänst 17 486 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

93 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt.

Figur 35. Nöjdhet med förarens sätt att köra mjukt och smidigt. Andel per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

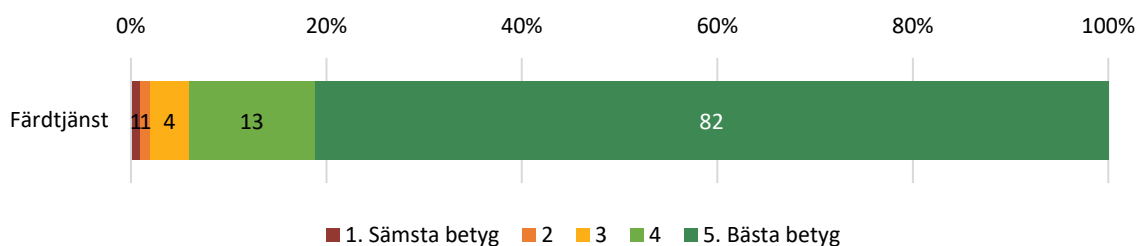


Bas 2021: Färdtjänst 17 483 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Bland organisationerna finns spridningen i andelen högt betyg (4+5) för förarens sätt att köra mjukt och smidigt mellan 89 och 96 procent.

5.4.4 Restid och punktlighet

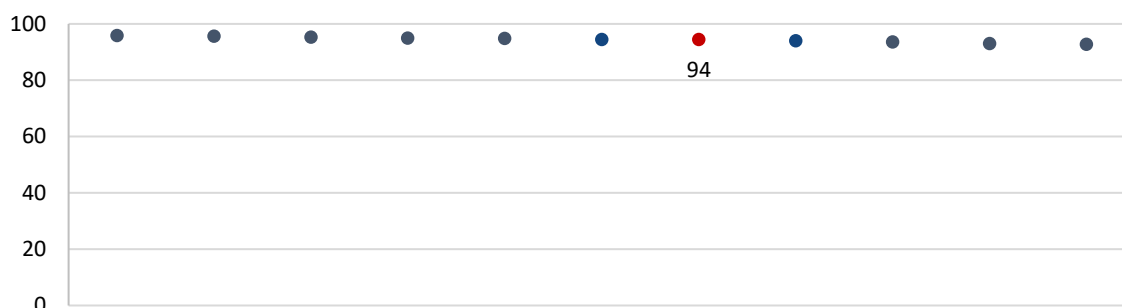
Figur 36. Vilket betyg vill du ge restiden?



Bas 2021: Färdtjänst 17 337 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

94 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för restiden.

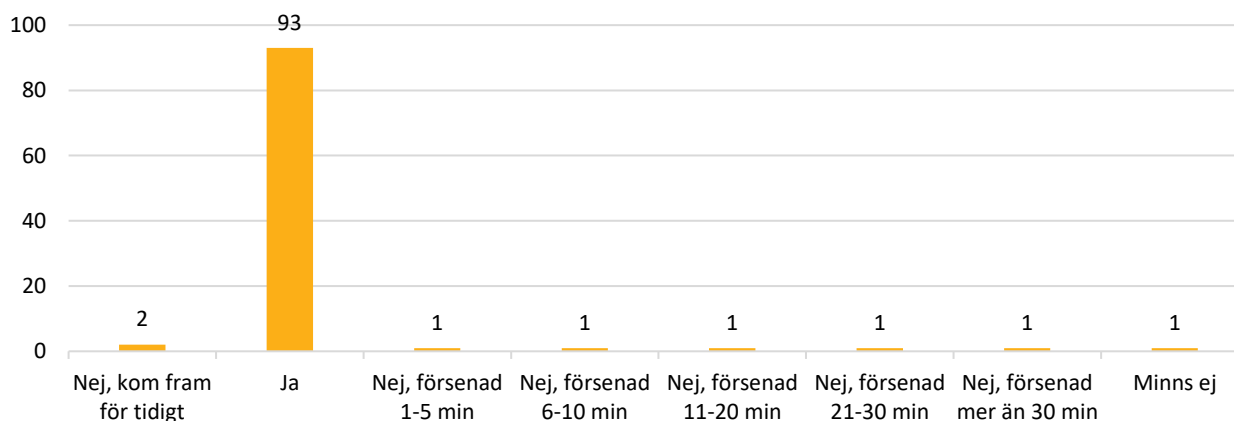
Figur 37. Nöjdhet med restiden. Andel per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Färdtjänst 17 337 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Bland organisationerna som ställer denna fråga varierar andelen resenärer som är nöjda med restiden från 93 till 96 procent.

Figur 38. Kom du fram i tid?



Bas 2021: Färdtjänst 39 784 personer

När andelen kom fram för tidigt inkluderas i kom fram i tid inklusive försenad 1-5 min, för att beräkna på samma sätt som kollektivtrafikens standard, så var andelen färdtjänstresenärer som kom fram i tid 96 procent.

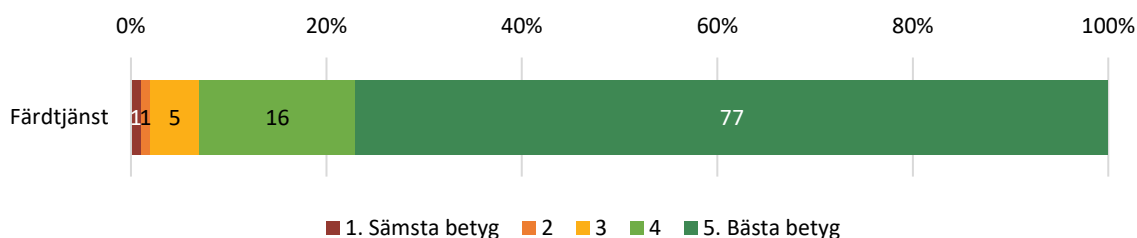
Figur 39. Kom fram i tid inklusive för tidigt och 1-5 min försening - andel per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Färdtjänst 39 784 personer

Bland organisationerna kom från 86 till 99 procent av resenärerna fram i tid.

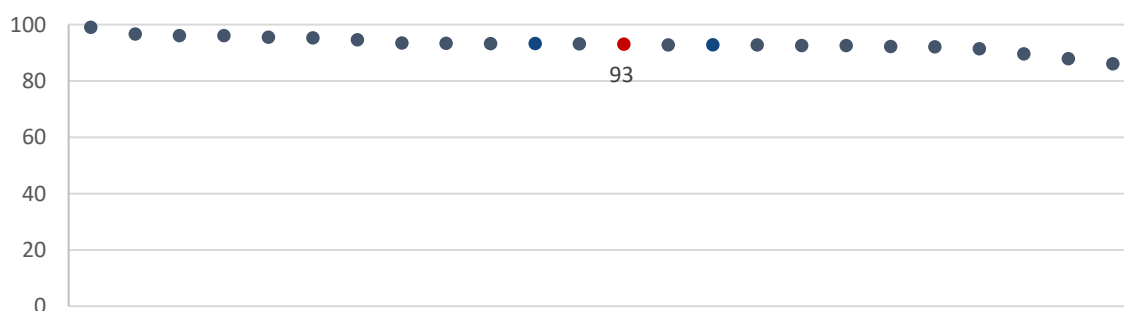
Figur 40. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



Bas 2021: Färdtjänst 39 448 personer

93 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för själva resan.

Figur 41. Nöjdhet med själva resan per deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt

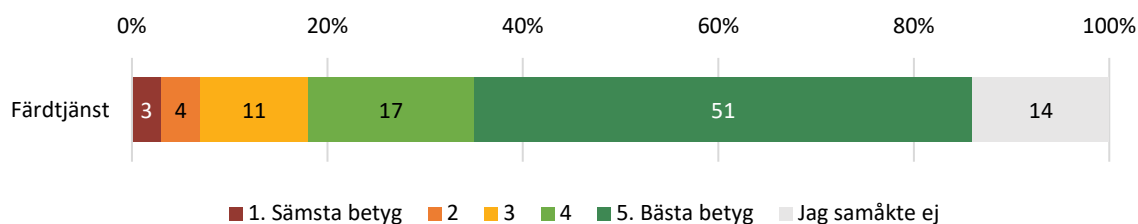


Bas 2021: Färdtjänst 39 448 personer

Andelen resenärer som var nöjda med själva resan varierar bland organisationerna från 86 till 99 procent.

5.4.5 Samåkning

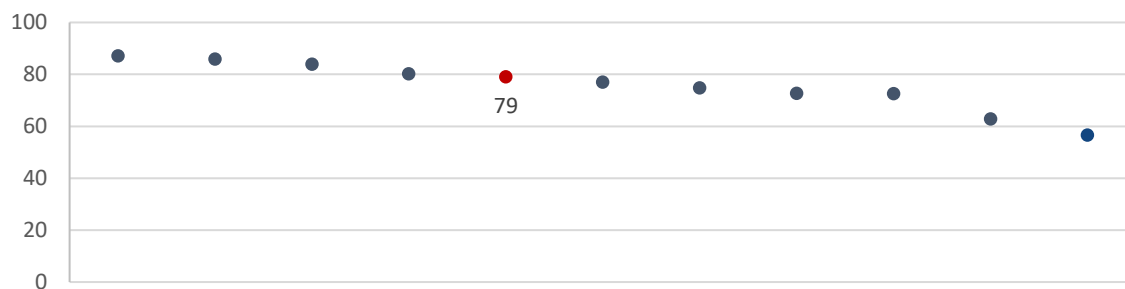
Figur 42. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka?



Bas 2021: Färdtjänst 4 250 personer

14 procent av färdtjänstresenärer som har fått frågan om samåkning angav att de ej samåkade. När endast de resenärer som givit ett betyg beaktas, så gav 79 procent av färdtjänstresenärerna ett högt betyg för samåkning.

Figur 43. Nöjdhet med samåkning per deltagande organisationerna.
Röd punkt visar nationellt snitt

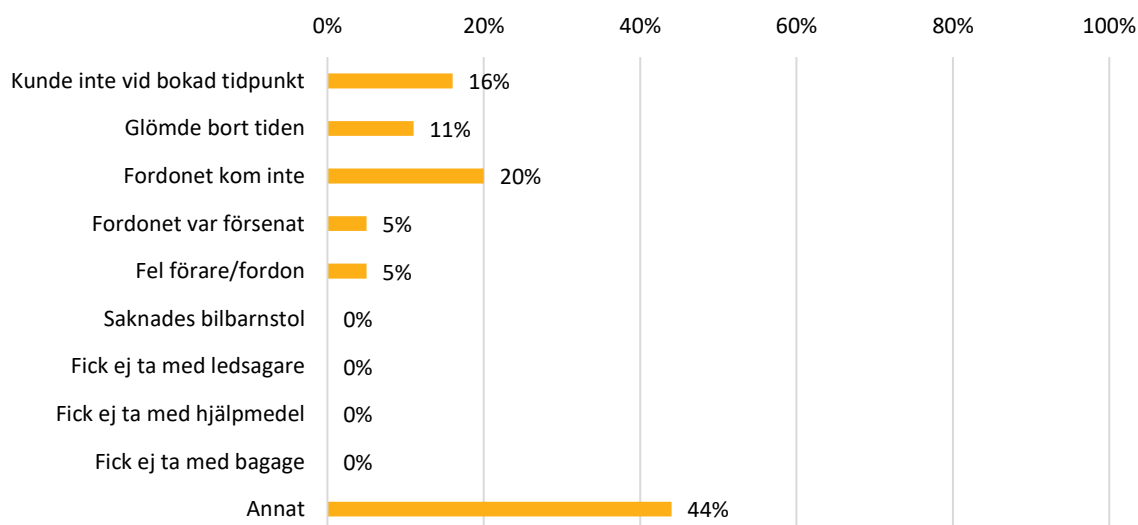


Bas 2021: Färdtjänst 3 638 personer

Bland dem som samåkt fanns spridningen bland organisationerna från 57 procent till 87 procent nöjda med samåkning.

5.4.6 Bomresor

Figur 44. Av vilken anledning blev resan inte av?

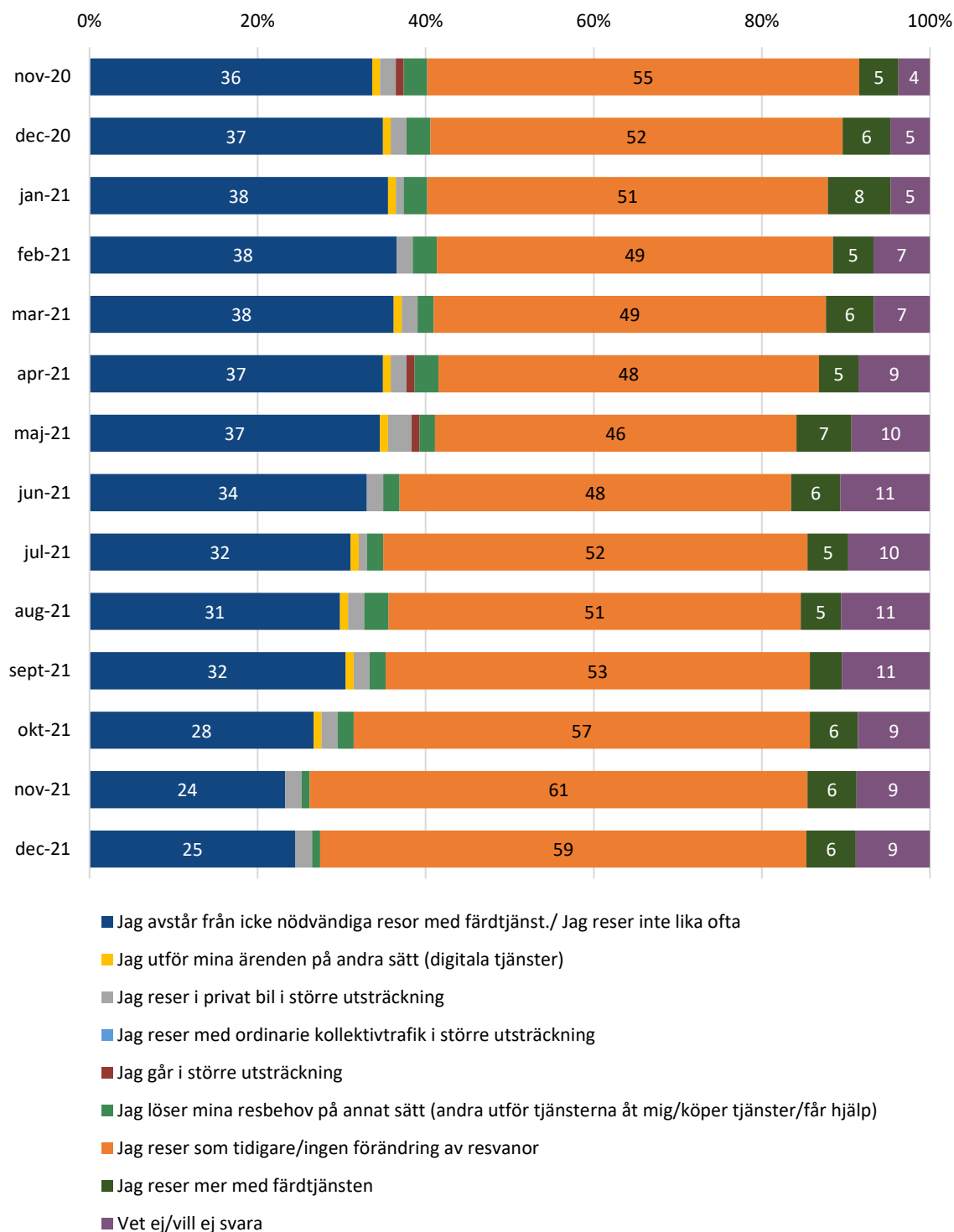


Bas 2021: Färdtjänst 115 personer

Huvudorsaken till att resan inte blev av är i lika stor utsträckning att fordonet inte kom som att resenären inte kunde resa vid bokad tidpunkt.

5.4.7 Frågor utifrån Coronapandemin

Figur 45. Hur har du förändrat dina resvanor med färdtjänst efter utbrottet av corona-viruset?

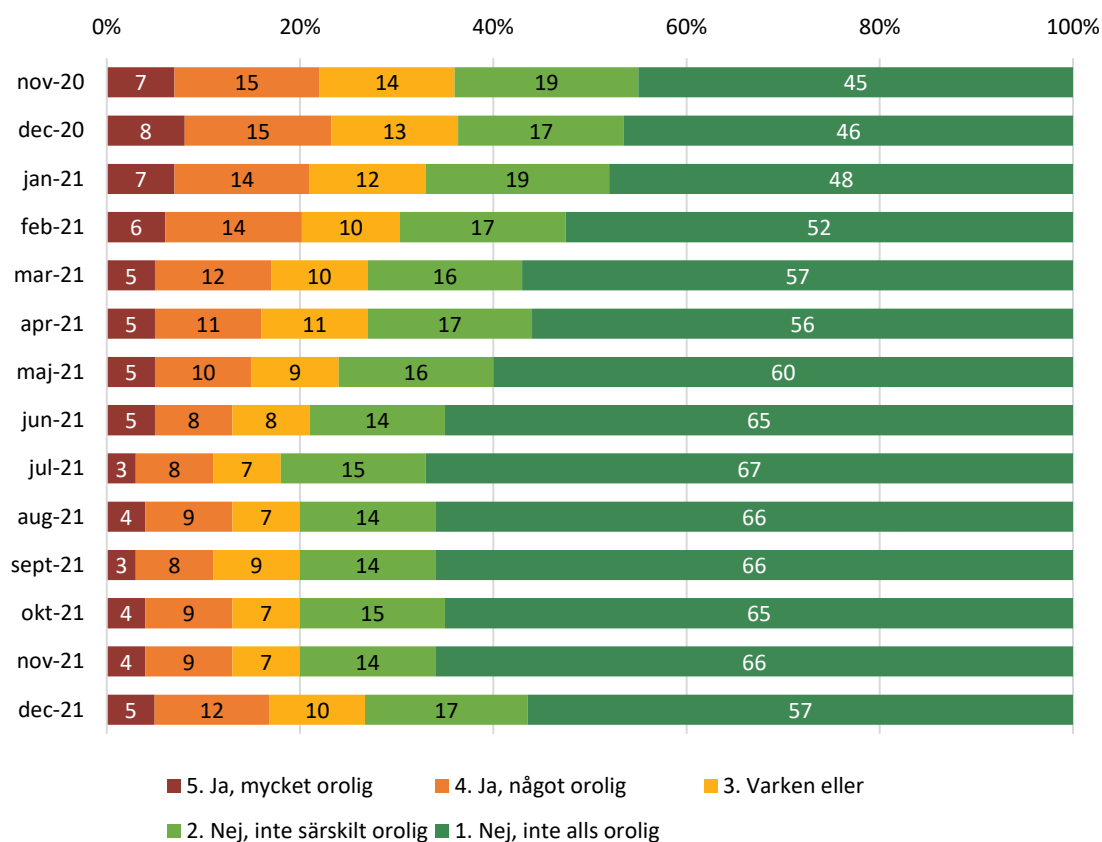


Bas: Färdtjänst 3 304, 2 813, 3 666, 3 086, 3 519, 3 653, 3 786, 3 413, 3 493, 3 605, 3 420, 3 477, 3 379, 3 485 personer

Observera att siffror under fem procent har tagits bort ur diagrammet för att öka läsbarheten. Andelen som avstått från icke nödvändiga resor har minskat från november 2020 till november 2021. Andelen resenärer som reser som tidigare har totalt sett ökat från första till sista månaden

under de 13 månaderna. I snitt under 2021 reste 52 procent av färdtjänstresenärerna som tidigare, utan förändring av sina resvanor.

Figur 46. Är du orolig att bli smittad med corona-viruset vid färdtjänstresa?



Bas: Färdtjänst 3 022, 2 585, 3 395, 2 860, 3 267, 3 341, 3 495, 3 204, 3 301, 3 365, 3 181, 3 227, 3 195, 3 294 personer

Andelen färdtjänstresenärer som är mycket inklusive något oroliga för att bli smittade av corona-viruset vid färdtjänstresa har gått från en andel på 22 procent till 17 procent sedan mätstarten i november 2020 till december 2021. Samtidigt har andelen som inte är särskilt inklusive inte alls orolig ökat från 64 till 74 procent. En stagnation i andelen som inte är orolig syns under hösten 2021, men andelen har minskat under december i samband med den nya virusvarianten. I jämförelse med motsvarande fråga som ställs i Kollektivtrafikbarometern till resenärer i den allmänna kollektivtrafiken, är färdtjänst/sjukreseresenärerna mindre oroliga.²

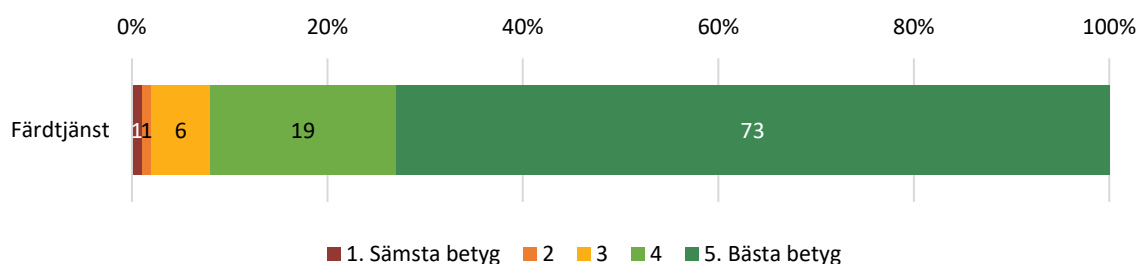
I snitt under 2021 var 77 procent av färdtjänstresenärerna inte särskilt och inte alls oroliga för att bli smittade av corona vid en färdtjänstresa.

5.5 Sammanfattande betyg för färdtjänstresan

Bland färdtjänstresenärerna:

- gav 92 procent ett högt sammanfattande betyg för beställning, upphämtning och avlämning
- fanns spridningen i andelen nöjda per organisation från 85 till 97 procent

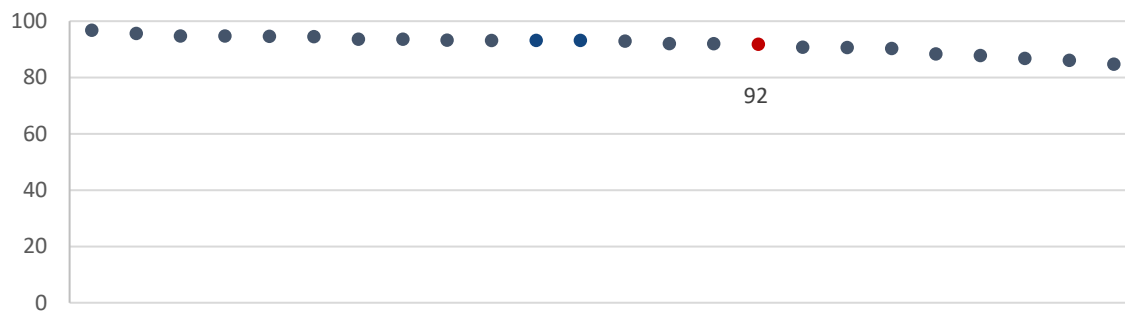
Figur 47. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas 2021: Färdtjänst 33 106 personer

Bland färdtjänstresenärerna gav 92 procent ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning.

Figur 48. Sammanfattande nöjdhet med hela resan per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Färdtjänst 33 106 personer

Bland organisationerna finns spännvidden i andelen högt sammanfattande betyg från 85 till 97 procent.

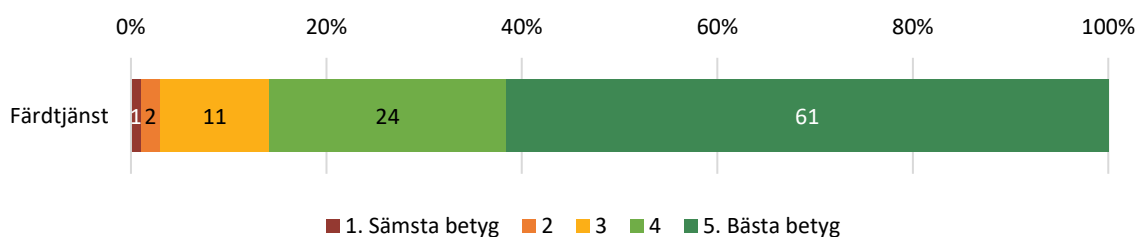
5.6 Generella omdömen om färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna:

- gav 86 procent av resenärerna ett högt betyg för tryggheten när de gör en färdtjänstresa
- gav 84 procent ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag
- ökade andelen nöjda med hur färdtjänstresorna fungerar överlag från åldersgruppen 30-39 år med stigande ålder
- upplevde resenärer som reste i ärenden med tidspassning, såsom arbete, studier, tjänsteresa, en lägre nöjdhet med hur färdtjänstresorna fungerar överlag
- uppvisade resenärerna som reser ofta lägst nöjdhet med hur resorna fungerar överlag.

5.6.1 Trygghet färdtjänst

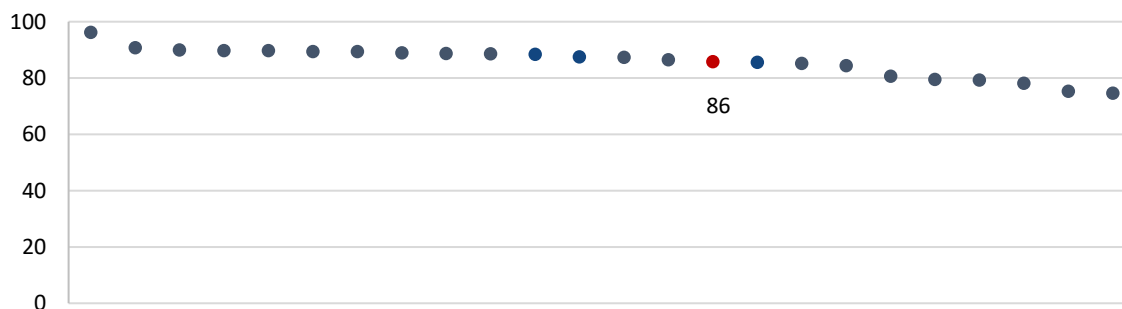
Figur 49. Om du tänker på dina färdtjänstresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa?



Bas 2021: Färdtjänst 38 625 personer

Bland färdtjänstresenärerna gav 86 procent ett högt betyg för tryggheten generellt när de gör en färdtjänstresa.

Figur 50. Generellt betyg för tryggheten, per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

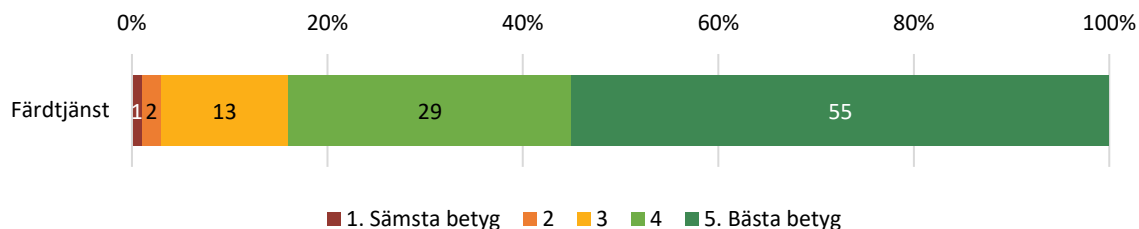


Bas 2021: Färdtjänst 38 625 personer

Andelen resenärer som ger ett högt generellt betyg för tryggheten varierar från 75 till 96 procent mellan organisationerna.

5.6.2 Generellt betyg för färdtjänstresor

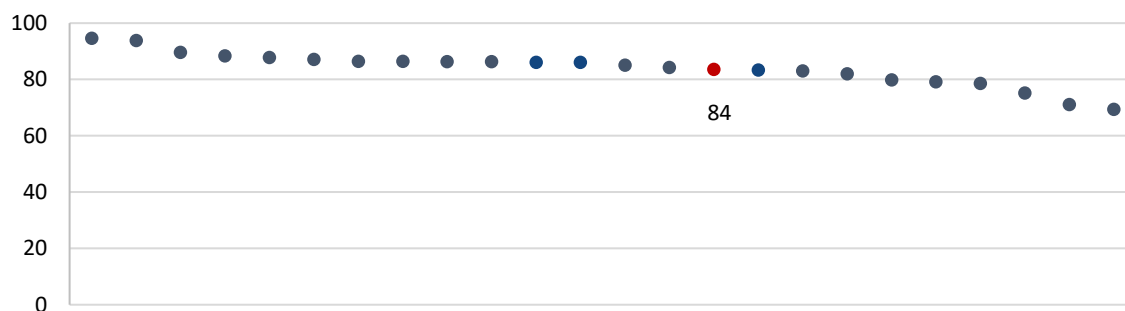
Figur 51. Om du tänker generellt på dina färdtjänstresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?



Bas 2021: Färdtjänst 38 619 personer

84 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag.

Figur 52. Generellt betyg för hur resorna fungerar överlag per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

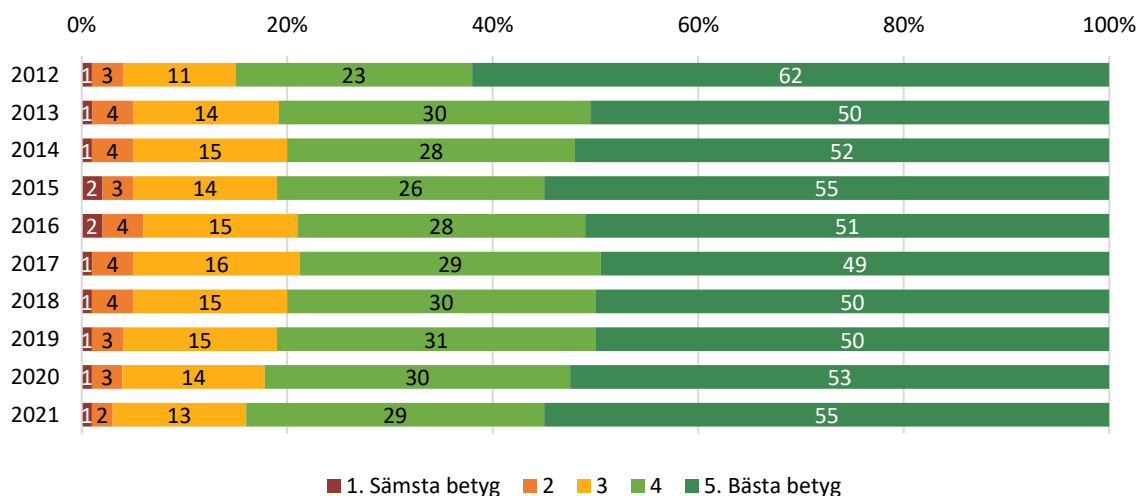


Bas 2021: Färdtjänst 38 619 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för hur resorna fungerar överlag varierar från 69 procent till 95 procent bland de deltagande organisationerna.

5.6.3 Utveckling generellt betyg under åren 2012–2021

Figur 53. Generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag per år

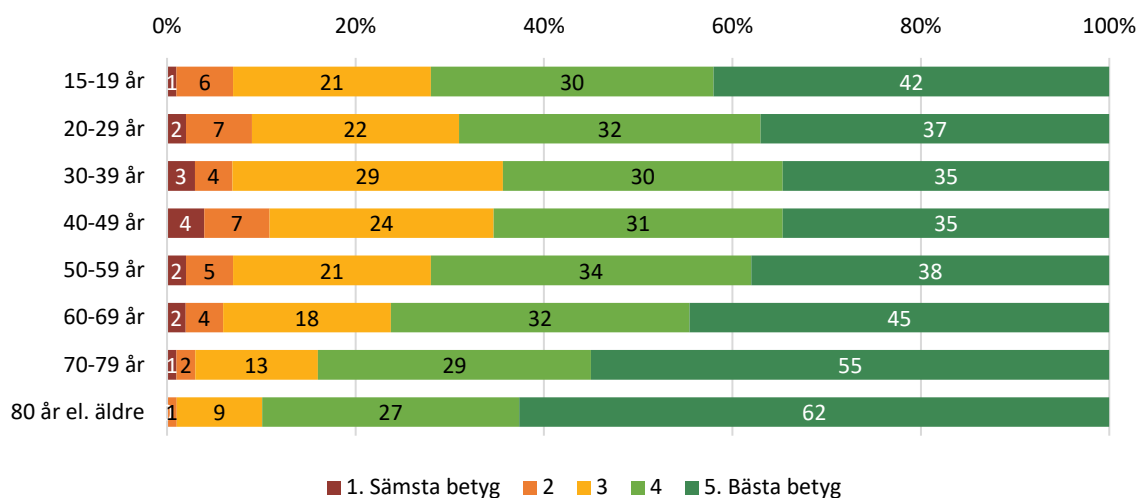


Bas: Färdtjänst 23 366, 23 840, 23 941, 24 476, 28 345, 28 961, 30 892, 33 699, 35 222, 38 619 personer

Det generella betyget för hur resorna fungerar överlag uppvisade en dipp 2016-2018 när andelen nöjda var nere på 79-80 procent, mot tidigare och även senare nivån på 84-85 procent nöjda.

5.6.4 Vad spelar roll för det generella betyget

Figur 54. Generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag per ålder

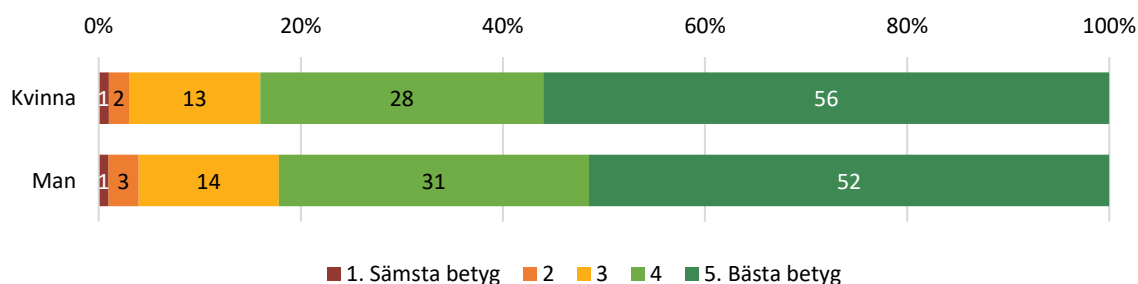


Bas 2021: Färdtjänst 38 615 personer

Andelen nöjda med det generella betyget för hur färdtjänstresorna fungerar över lag ökade med stigande ålder från gruppen med resenärer som är 50 år och äldre. Den högsta andelen missnöjda resenärer fanns i åldersgruppen 40-49 år, 11 procent. I grupperna 30-39 och 40-49 år fanns de lägsta andelarna nöjda, 64 och 66 procent.

Sett över de 10 åren uppvisar majoriteten av åldersgrupperna samma kurva som visas i figur 53. ovan. Undantaget är gruppen 30-39 som ökat sin andel betyg 4+5 under perioden och gruppen 80+ år som legat på en konstant hög nivå utan en markant dipp under åren i mitten av perioden av 10 år.

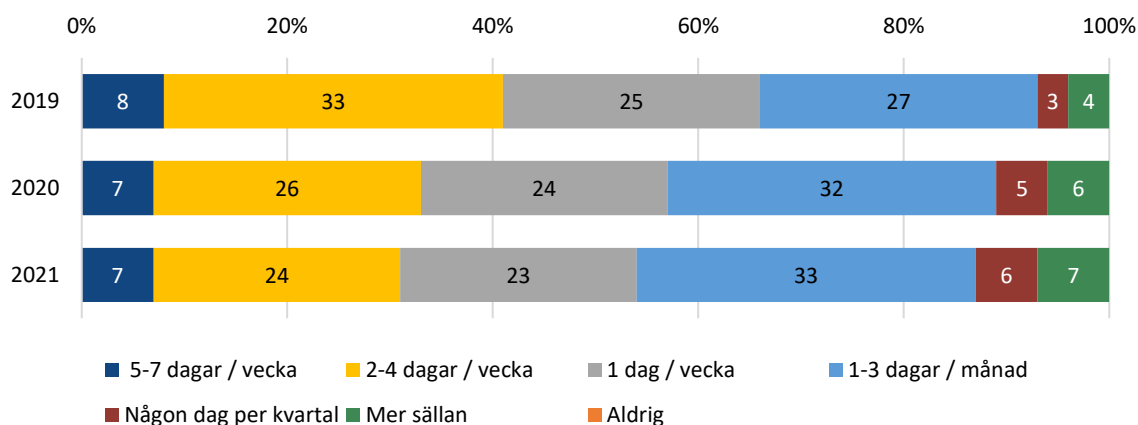
Figur 55. Generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag per kön



Bas 2021: Färdtjänst 25 475, 12 372 personer

Kvinnor uppvisar en högre andel som gav ett högt generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag, 84 jämfört med 82 procent bland männen.

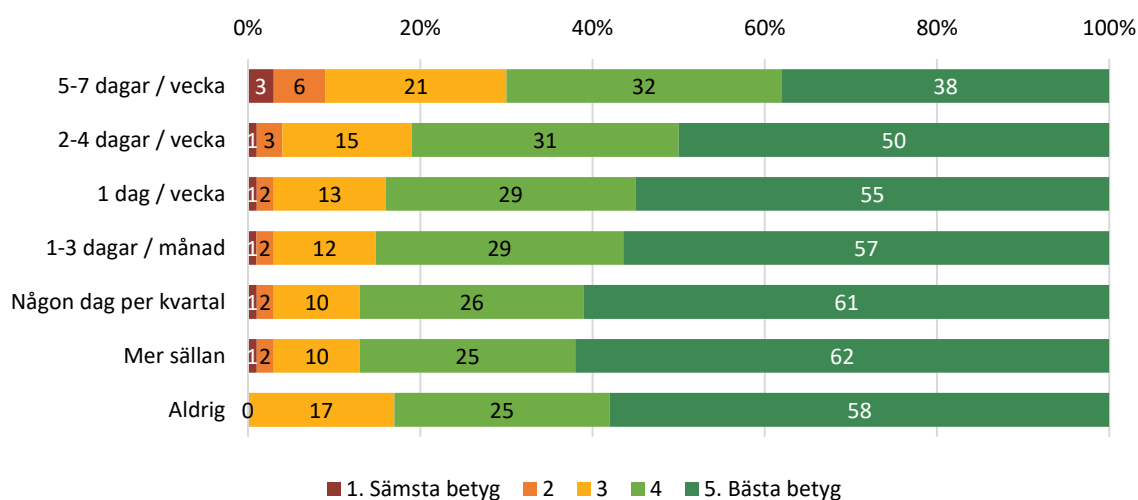
Figur 56. Resfrekvens med färdtjänst 2019–2021



Bas färdtjänst: 2019: 16 616, 2020: 33 838, 2021: 37 036 personer

Det har skett en tydlig minskning av andelen resenärer med frekvensen 2-4 dagar/vecka mellan 2020 och 2021, och ännu större minskning i relation till 2019. Andelen 1-3 dagar/månad har ökat mellan 2020 och 2019 och särskilt för 2021 jämfört med 2019.

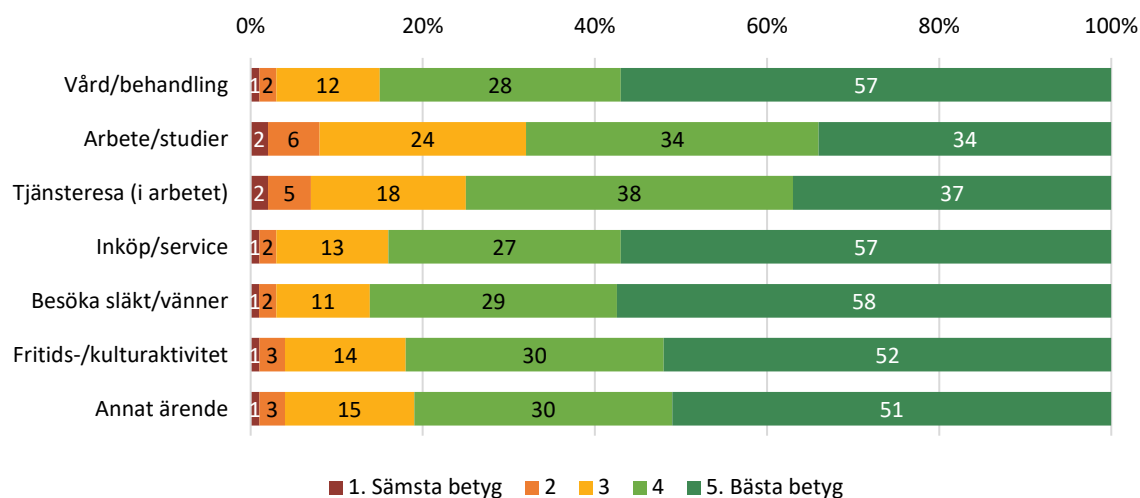
Figur 57. Generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag per resfrekvens



Bas 2021: Färdtjänst 36 147 personer

Den högsta andelen betyg 4+5 sett till resfrekvens under året fanns bland dem som reste någon dag/kvartal samt mer sällan. Förenklat kan sägas att andelen som gav ett högt generellt betyg ökade med minskad resfrekvens ned till någon dag per kvartal. Den lägsta andelen nöjda finns bland dem som reser 5-7 dagar/vecka, 70 procent. Denna grupp uppvisar också den högsta missnöjdheten, 9 procent jämfört med 2-3 procent i övriga resfrekvensgrupper.

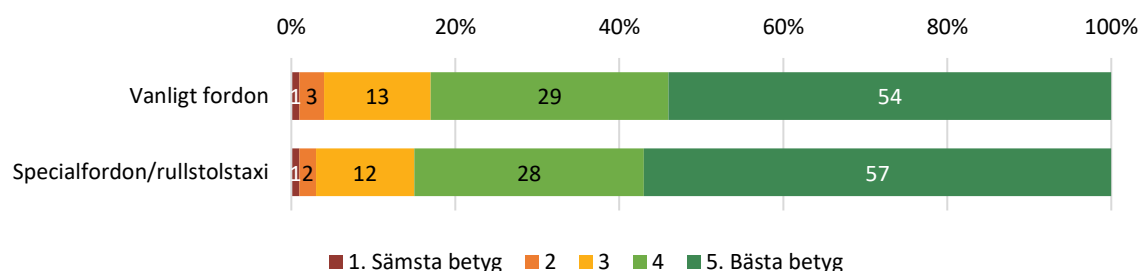
Figur 58. Generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag per ärende



Bas 2021: Färdtjänst 38 619 personer

Färdtjänstresenärer som angivit att de rest med ärenden med tider att passa, som arbete/studier och tjänsteresor, uppvisar en lägre generell nöjdhet med hur färdtjänstresorna fungerar överlag än resenärer som rest i övriga ärenden. Detta hänger troligtvis samman med att dessa resenärer är frekventa resenärer, och de som reser ofta med färdtjänsten uppvisar en lägre nöjdhet även med det sammanfattande betyget för färdtjänstresan.

Figur 59. Generellt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag per fordonstyp



Bas 2021: Färdtjänst 33 928 personer

Vanliga fordon har använts vid 63 procent av färdtjänstresorna under 2021, bland de 18 av 23 organisationer som skickar in dessa uppgifter. Resterande resor står specialfordon/rullstolstaxi för. Det bör beaktas att inte alla fordonstyper anges och används av samtliga organisationer. Vid en analys av frågan om generell nöjdhet i relation till den fordonstyp resenären rest med finns det en högre andel nöjda med bland resenärerna som rest med specialfordon/rullstolstaxi.

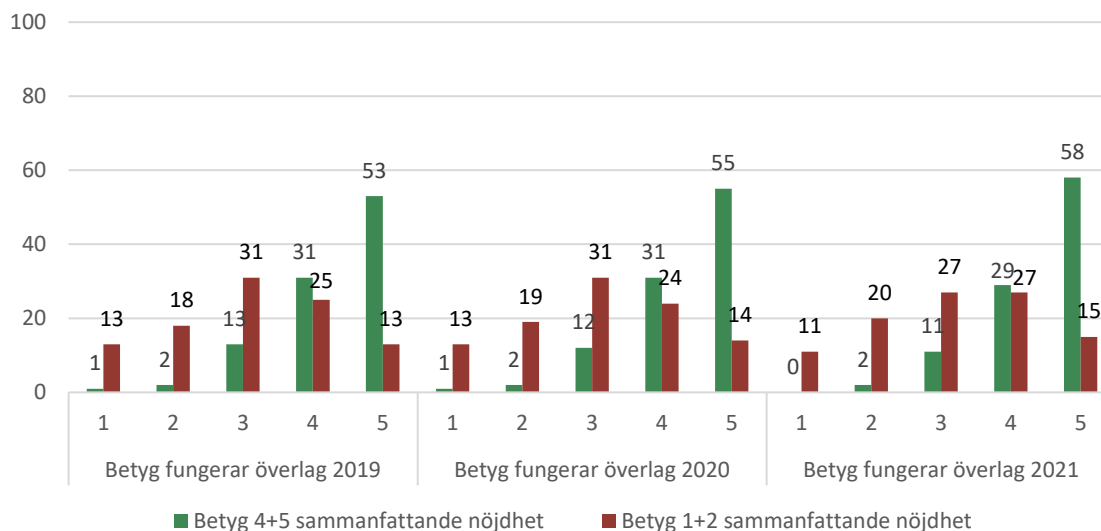
Vilken typ av fordon som färdtjänstresenärerna reste med spelar roll för nöjdheten med resorna överlag, då resenärer i specialfordon/rullstolstaxi var något nöjdare än de som reser i vanligt fordon. Kvinnorna var nöjdare än männen, de äldre nöjdare än de yngre och nöjdheten ökade med avtagande resfrekvens med färdtjänsten. Ärendet med resan spelade också en roll, såtillvida att resenärer med ärenden med tider att passa, som t.ex. resor till arbetet, uppvisade en lägre nöjdhet än övriga ärenden som t.ex. inköp och besöka släkt/vänner.

5.6.5 Generell nöjdhet i förhållande till sammanfattande nöjdhet med beställning och resa

I det följande kapitlet analyseras frågan om det generella betyget för hur färdtjänstresor fungerar överlag mot det sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, och vice versa.

Tanken är att kunna se var brytpunkten finns för när nöjdheten för det ena betyget ökar tydligt i relation till det andra betyget.

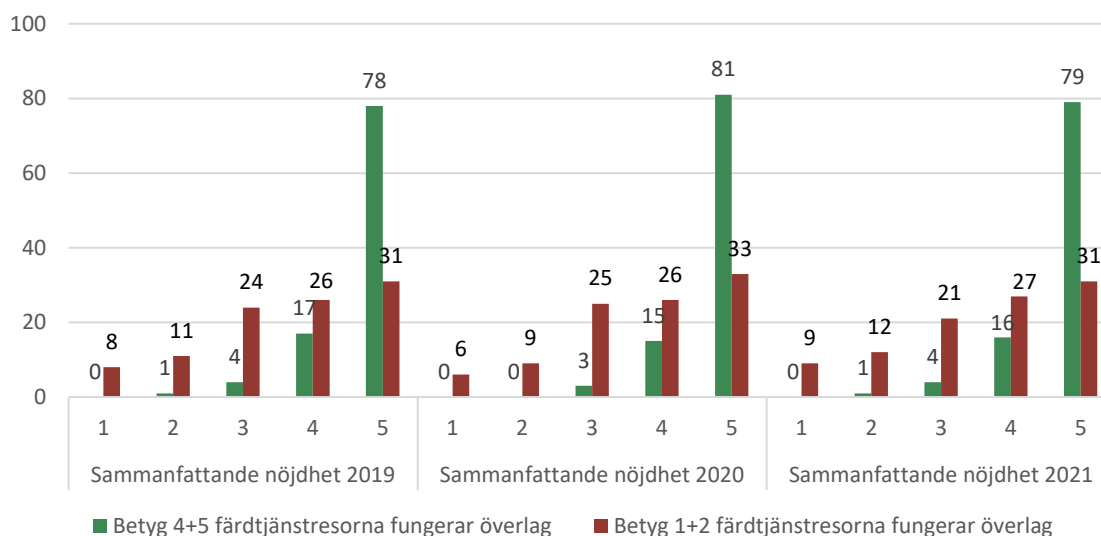
Figur 60. Andel nöjda och missnöjda med det sammanfattande betyget per betygsenhet för det generella betyget



Bas: Färdtjänst 2019: 29 961, 2020: 28 830, 2021: 32 206 personer

Andelen som givit betyg 5 för hur färdtjänstresorna fungerar överlag motsvaras av en ökad andel nöjda med det sammanfattande betyget över tid, en ökning från 53 till 58 procent. Tydligt är också att andelen som gav betyg 3 för hur det fungerar överlag har en minskad andel som samtidigt givit betyg 1+2 för det sammanfattande betyget mellan 2019 och 2021.

Figur 61. Andel nöjda och missnöjda med betyget överlag per betygsenhet i det sammanfattande betyget



Bas: Färdtjänst 2019: 29 961, 2020: 28 830, 2021: 32 206 personer

Det är tydligt att andelen som givit betyg 5 i sammanfattande betyg också har varit nöjda med hur färdtjänstresorna fungerar överlag. Av alla som givit betyget 4+5 för hur resorna fungerar överlag återfinns ca 80 procent per år bland dem som också givit betyg 5 i det sammanfattande betyget.

5.7 Resenärer med hjälpmedel, ledsagare och beställd följeslagare/medresenär

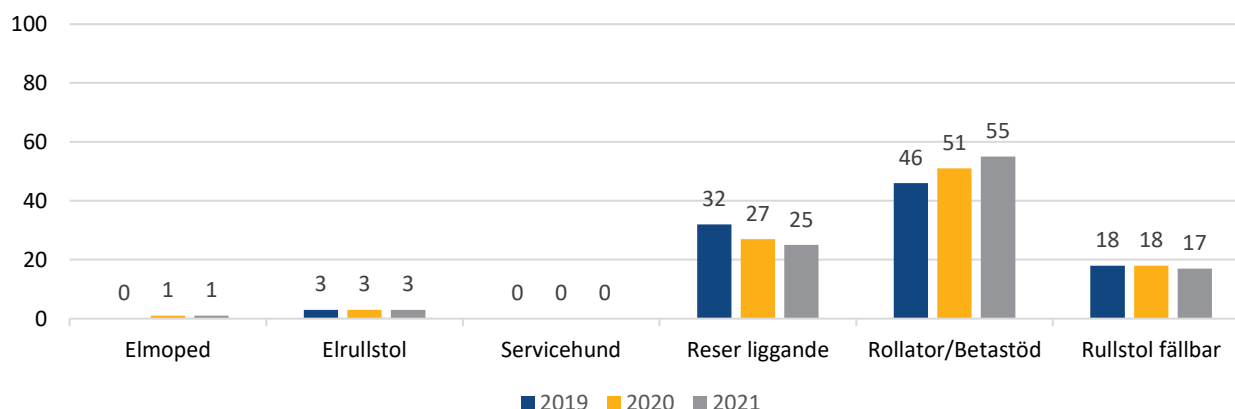
Bland färdtjänstresenärerna som har uppgift om hjälpmedel på resan:

- har 55 procent rollator/betastöd
- har andelen som reser med rollator/betastöd ökat med 9 procentenheter mellan 2019 och 2021
- har 21 procent rest med ledsagare
- har 25 procent rest med följeslagare/medresenär
- var resenärer som har rest med hjälpmedel (främst servicehund) samt har rest med ledsagare mindre nöjda än de som rest utan hjälpmedel eller ledsagare

Uppgifterna om hjälpmedel, ledsagare och beställd följeslagare/medresenär finns med i mätningarna sedan halvårsskiftet 2019. Alla färdtjänstresenärer klarar inte av att resa på egen hand. De kan då i sitt färdtjänsttillstånd ha rätt att ta med en ledsagare, en person som hjälper dem på resan. En följeslagare/medresenär är en person med anknytning till resenären som ska till samma resmål som resenären. Medresenären kan då resa tillsammans med färdtjänstresenären och betala samma avgift om denne.

Eftersom inte alla organisationer levererar uppgifter om assistansstöd som redovisas i det följande kapitlet varierar baserna för resultaten. För varje del redovisas antalet organisationer och även andelen intervjuer sätts i relation till det totala antalet genomförda intervjuer i färdtjänstundersökningen.

Figur 62. Hjälpmedel andelar över år

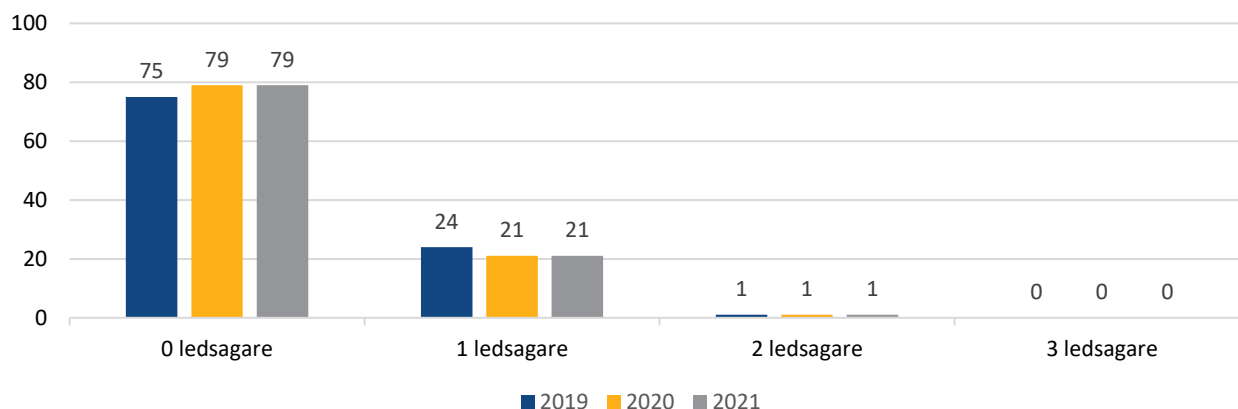


Bas 2019-2021: Färdtjänst 5 724, 11 288, 13 372 personer

19 av samtliga organisationer med färdtjänstintervjuer skickade 2021 in uppgifter om hjälpmedel, vilket motsvarar 83 procent. Av samtliga genomförda intervjuer 2021 har 33 procent genomförts med resenärer som har hjälpmedel av något slag.

Andelen intervjuade färdtjänstresenärer som reser liggande har minskat mellan 2019 och 2021. Även andelen som reser med fällbar rullstol har minskat, medan andelen resenärer med rollator/betastöd har ökat för varje år.

Figur 63. Ledsagare andelar över år



Bas 2019-2021: Färdtjänst 5 305, 9 798, 10 028 personer

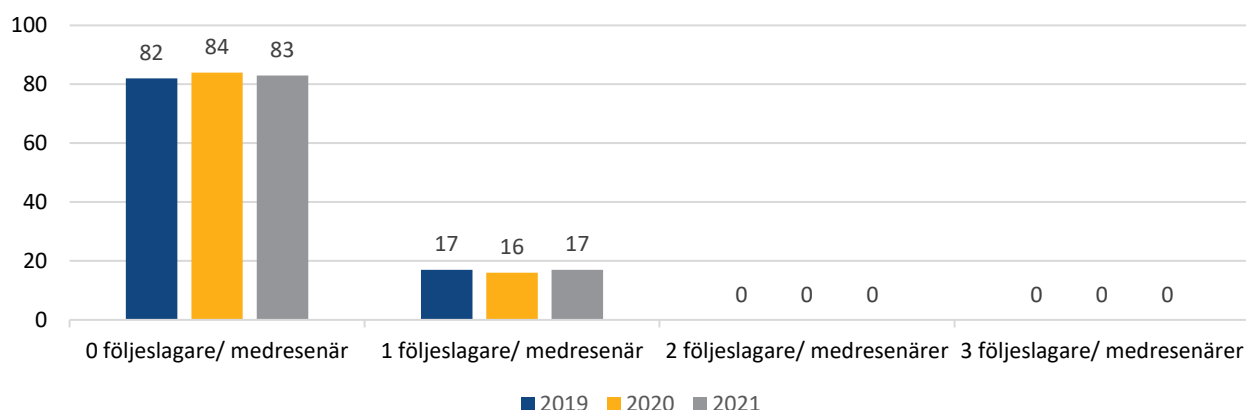
Av samtliga deltagande organisationer är det 15 stycken som har skickat in information om antalet ledsagare, vilket motsvarar 65 procent. Av samtliga genomförda intervjuer 2021 har 9 procent genomförts med resenärer som har ledsagare.

Andelen intervjuade färdtjänstresenärer som reser utan ledsagare har ökat under perioden 2019 till 2021. Andelen som reser med en ledsagare har däremot minskat mellan 2019 och 2020. Här kan förklaringen finnas i pandemin och begränsningen av antalet resenärer per fordon.

Bland personer med rollator/betastöd och fällbar rullstol reser majoriteten utan ledsagare. Övriga hjälpmedel reser med 1-2 ledsagare. Elrullstol sticker ut med högst andel som har 2 ledsagare. Det har sett ut på samma sätt under åren 2019-2020.

När vi i fortsättningen av detta kapitel tittar på olika frågor i relation till antalet ledsagare redovisas inte värdena för tre ledsagare, då basen för denna grupp är för liten. Den ingår därför inte i de följande diagrammen över ledsagare.

Figur 64. Beställda följeslagare/medresenärer andelar per år



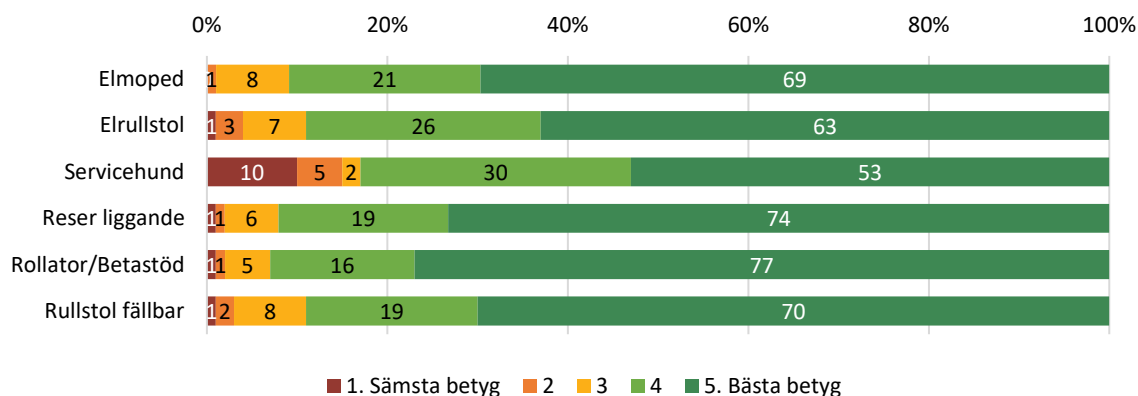
Bas 2019-2021: Färdtjänst 4 410, 8 139, 8 526 personer

Av samtliga deltagande organisationer är det 15 stycken som har skickat in information om antalet följeslagare/medresenärer. Det motsvarar 65 procent av de deltagande organisationerna. Av samtliga genomförda intervjuer 2021 har 6 procent genomförts med resenärer som har följeslagare/medresenärer.

Andelen som reser utan följeslagare/medresenär har minskat mellan 2020 och 2021. Samtidigt har andelen som reser med en följeslagare/medresenär ökat mellan 2020 och 2021.

När vi i fortsättningen av detta kapitel tittar på olika frågor i relation till antalet följeslagare/medresenärer redovisas inte värdena för två eller fler följeslagare/medresenärer, då baserna för dessa är för små. De ingår därför inte i de följande diagrammen över följeslagare/medresenärer.

Figur 65. Olika hjälpmedel i relation till sammanfattande betyg för beställning

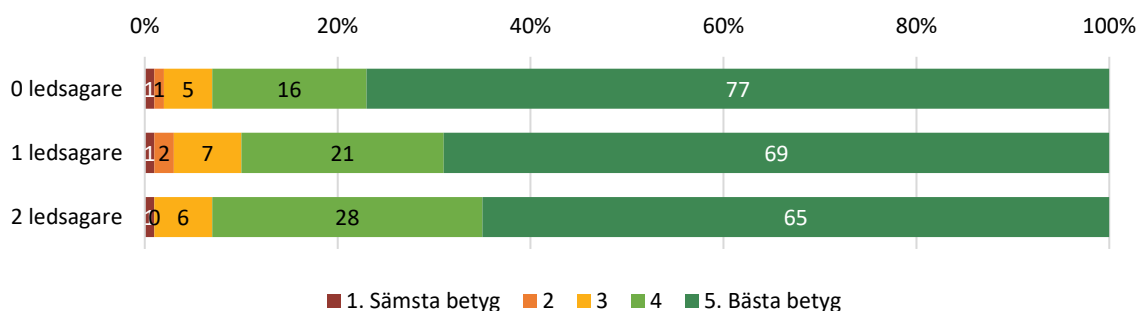


Bas 2021: Färdtjänst 11 081 personer

Gruppen som reser med servicehund är liten, men det är en grupp som har en hög andel som gav beställningen ett lågt betyg, 15 procent gav betyg 1-2. Om man tittar på gruppen med servicehund aggregerat för åren 2019-2021, så blir antalet intervjuade större, och gruppen uppvisar ändå en hög andel som gav lågt betyg, 13 procent. Av dem som reste med servicehund 2021 hade 71 procent en synnedsättning. Grupperna som reser liggande eller med rollator/betastöd har en högre andel som angav betyg 4+5 än övriga hjälpmedelsgrupper.

Det sammanfattande betyget för beställning har en variation från 83 till 93 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 92 procent nöjda för beställningen av alla färdtjänstresor, se kapitel 5.3.9.

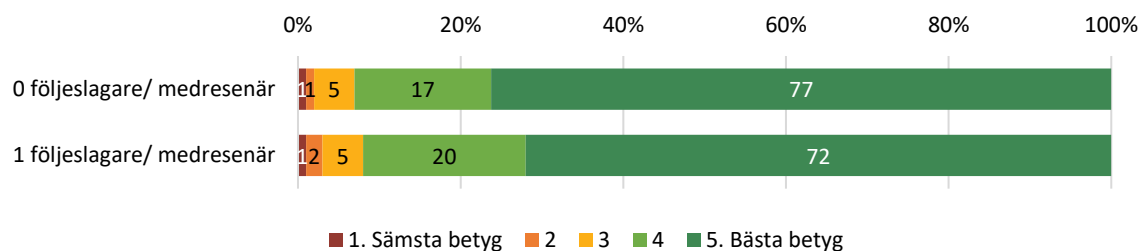
Figur 66. Med och utan ledsagare i relation till sammanfattande betyg för beställning



Bas 2021: Färdtjänst 7 986 personer. Basen för resenärer med tre ledsagare är för liten för att redovisas.

Resenärer utan ledsagare har en högre andel som gav ett högt sammanfattande betyg än resenärer med en eller två ledsagare, 94 jämfört med 90 respektive 93 procent.

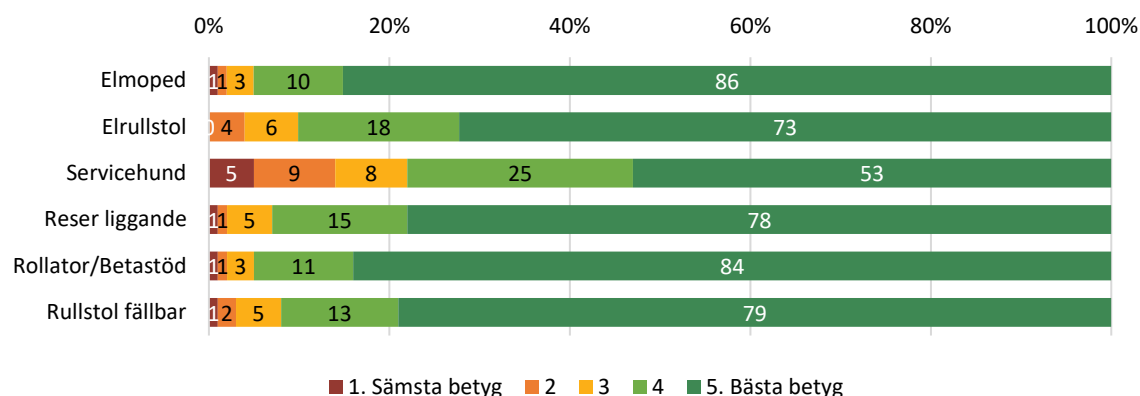
Det sammanfattande betyget för beställning har en variation från 90 till 94 procent för de olika antalen ledsagare, vilket kan relateras till 92 procent nöjda för beställningen av alla färdtjänstresor.

Figur 67. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till sammanfattande betyg för beställning

Bas 2021: Färdtjänst 7 038 personer. Basen för resenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för liten för att redovisas.

Resenärer utan följeslagare/medresenär är nöjdare än de som reser med följeslagare/medresenär, 93 jämfört med 92 procent.

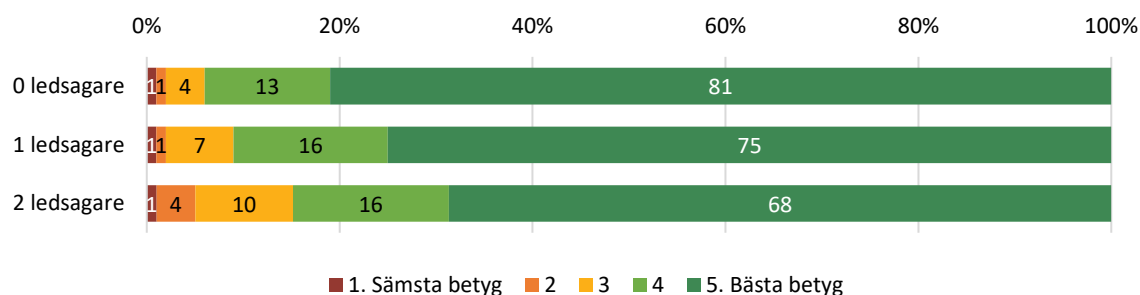
Det sammanfattande betyget för beställning för resenärer med respektive utan följeslagare/medresenär kan relateras till 92 procent nöjda för beställningen av alla färdtjänstresor.

Figur 68. Olika hjälpmedel i relation till betyg för förarens bemötande

Bas 2021: Färdtjänst 13 239 personer

Gruppen som reser med servicehund är liten, men det är en grupp som har en hög andel som gav förarens bemötande ett lågt betyg, 15 procent betyg 1-2. Resenärerna som reser med rollator/betastöd gav förarens bemötande ett högre betyg än vad de övriga hjälpmedelsgrupperna gjorde.

Det sammanfattande betyget för förarens bemötande har en variation från 83 till 93 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 92 procent nöjda med förarens bemötande för alla färdtjänstresor, se kapitel 5.4.3.

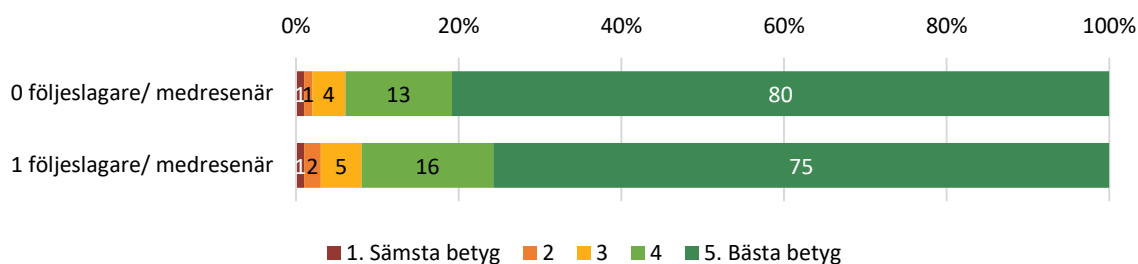
Figur 69. Med och utan ledsagare i relation till betyg för förarens bemötande

Bas 2021: Färdtjänst 9 961 personer. Basen för resenärer med tre ledsagare är för liten för att redovisas.

Andelen resenärer som är nöjda med förarens bemötande minskar med ökat antal ledsagare.

Det sammanfattande betyget för förarens bemötande har en variation från 85 till 94 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 92 procent nöjda med förarens bemötande för alla färdtjänstresor.

Figur 70. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till betyg för förarens bemötande

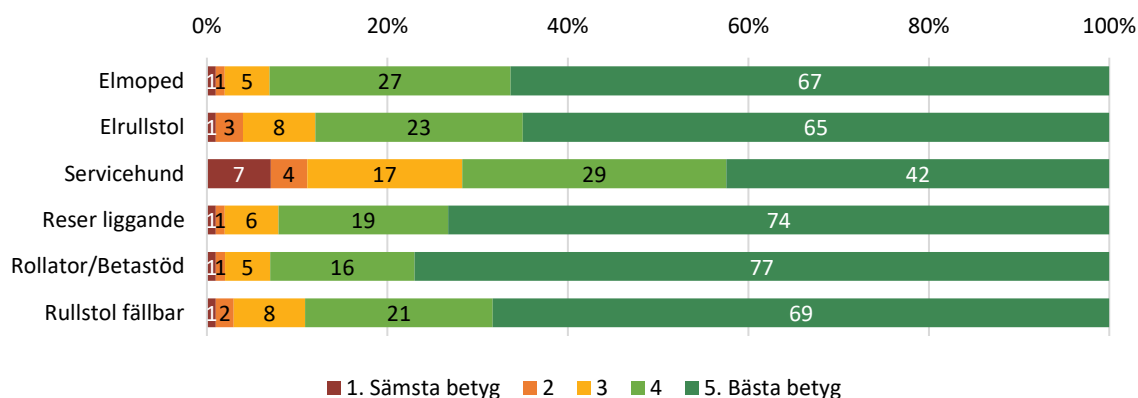


Bas 2021: Färdtjänst 8 459 personer. Basen för resenärer med tre följeslagare/medresenärer är för liten för att redovisas.

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för förarens bemötande är högre bland dem som reser utan följeslagare/medresenärer än bland dem som reser med, 93 jämfört med 91 procent.

Detta kan relateras till 92 procent nöjda med förarens bemötande för alla färdtjänstresor.

Figur 71. Olika hjälpmedel i relation till sammanfattande betyg för färdtjänstresorna

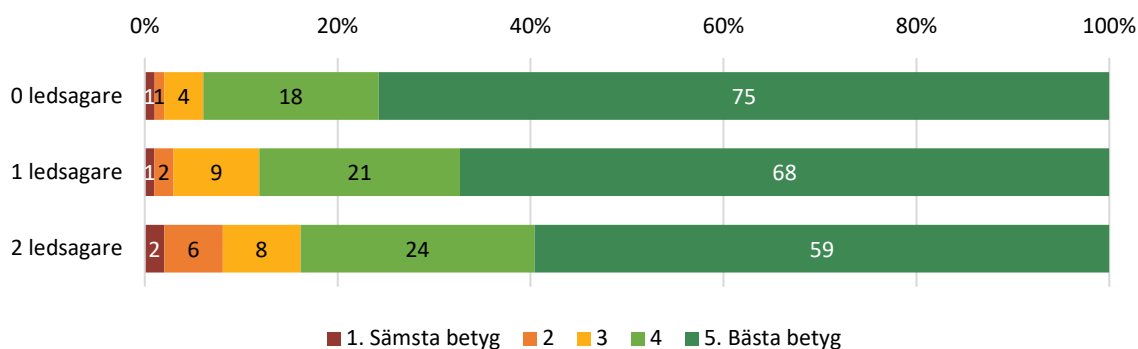


Bas 2021: Färdtjänst 11 037 personer

Gruppen som reser med servicehund är liten, men deras missnöje sticker ut jämfört med andra grupper, 11 procent jämfört med 2-4 procent bland övriga hjälpmedel. Grupperna som reser med elmoped, liggande eller med rollator/betastöd är de som gav högst andel betyg 4+5 i det sammanfattande betyget.

Det sammanfattande betyget för färdtjänstresan har en variation från 78 till 95 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 92 procent nöjda i det sammanfattande betyget för alla färdtjänstresor, se kapitel 5.5.

Figur 72. Med och utan ledsagare i relation till sammanfattande betyg för färdtjänstresorna

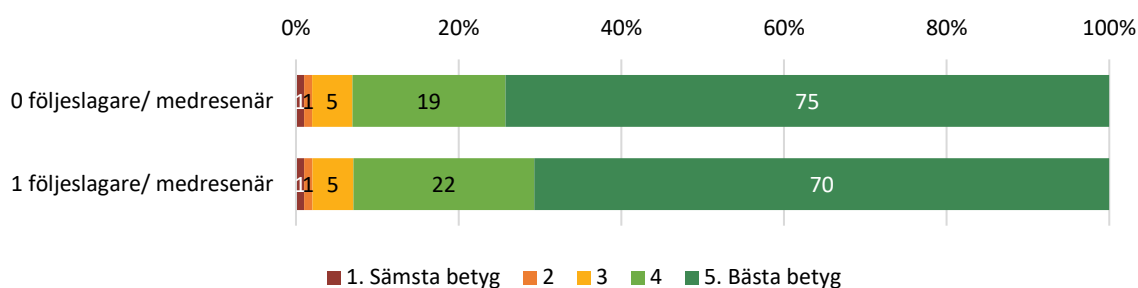


Bas 2021: Färdtjänst 7 964 personer. Basen för resenärer med tre ledsagare är för liten för att redovisas.

Andelen resenärer som gav ett högt sammanfattande betyg minskade med ökat antal ledsagare.

Det sammanfattande betyget för färdtjänstresan har en variation från 84 till 94 procent för de olika antalet ledsagare, vilket kan relateras till 92 procent nöjda i det sammanfattande betyget för alla färdtjänstresor.

Figur 73. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till sammanfattande betyg för färdtjänstresorna

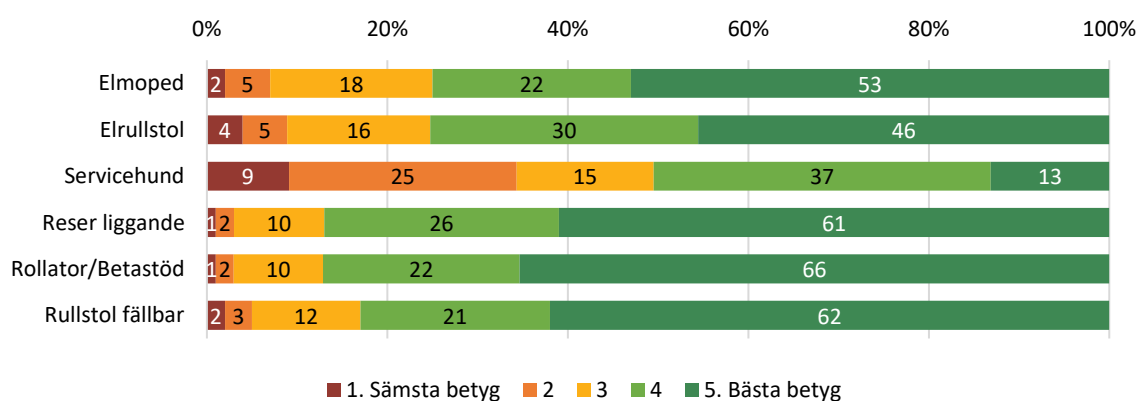


Bas 2021: Färdtjänst 7 018 personer. Basen för resenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för liten för att redovisas.

Resenärer utan följeslagare/medresenär har en högre andel som gav betyg 4+5 än de som reser med en följeslagare/medresenär, 93 jämfört med 92 procent.

Det kan relateras till 92 procent nöjda i det sammanfattande betyget för alla färdtjänstresor.

Figur 74. Olika hjälpmedel i relation till betyg för generell trygghet för färdtjänstresorna

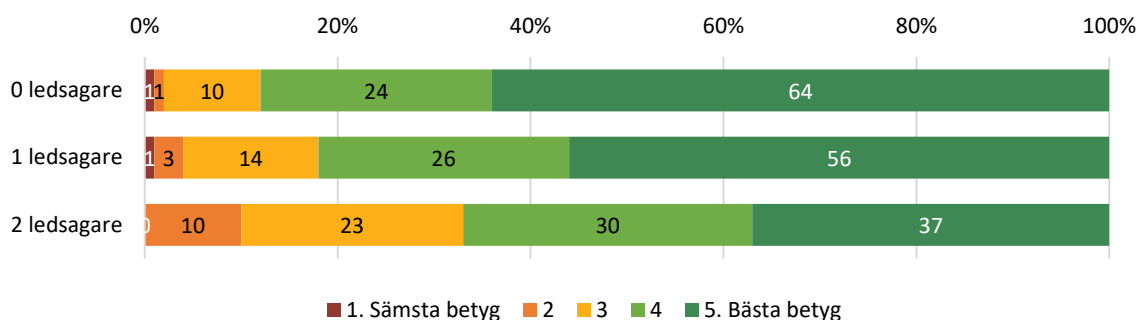


Bas 2021: Färdtjänst 12 954 personer

Även här sticker gruppen som reser med servicehund ut genom en hög andel lågt betyg 1+2, 35 procent. Resenärerna som reser med rollator/betastöd är de som har högst andel betyg 4+5, 88 procent.

Det generella betyget för tryggheten har en variation från 50 till 88 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 86 procent nöjda med tryggheten för alla färdtjänstresor, se kapitel 5.6.1.

Figur 75. Med och utan ledsagare i relation till betyg för generell trygghet för färdtjänstresorna

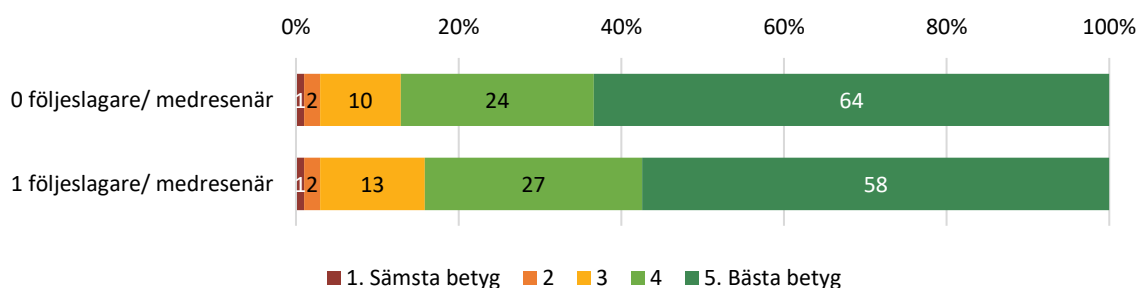


Bas 2021: Färdtjänst 9 685 personer. Basen för resenärer med tre ledsagare är för liten för att redovisas.

Andelen som gav ett högt betyg för den generella tryggheten minskade med det ökande antalet ledsagare.

Det generella betyget för tryggheten har en variation från 66 till 88 procent för de olika antalet ledsagare, vilket kan relateras till 86 procent nöjda med tryggheten för alla färdtjänstresor.

Figur 76. Med och utan beställd följeslagare/medresenär för generell trygghet för färdtjänstresorna



Bas 2021: Färdtjänst 8 212 personer. Basen för resenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för liten för att redovisas.

Bland resenärer utan följeslagare/medresenärer är andelen som gav ett högt generellt betyg för tryggheten högre än bland dem som reser med följeslagare/medresenärer, 88 jämfört med 85 procent. Detta kan relateras till 86 procent nöjda med tryggheten för alla färdtjänstresor.

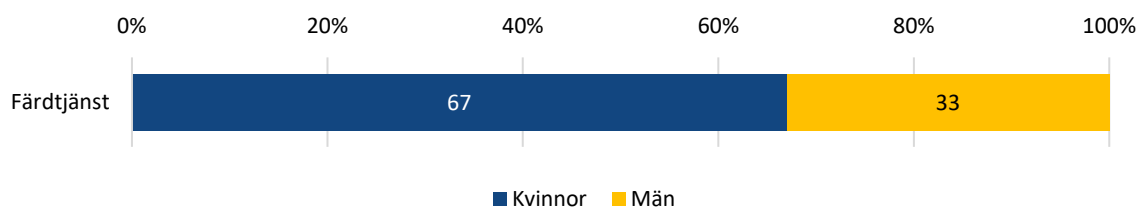
5.8 Fakta om färdtjänstresenärerna

Bland färdtjänstresenärerna:

- var 67 procent av de intervjuade kvinnor
- var 75 procent 70 år eller äldre
- var resenärer med rörelsehinder i majoritet, 46 procent
- reste 54 procent minst en gång i veckan eller oftare

5.8.1 Kön

Figur 77. Kön

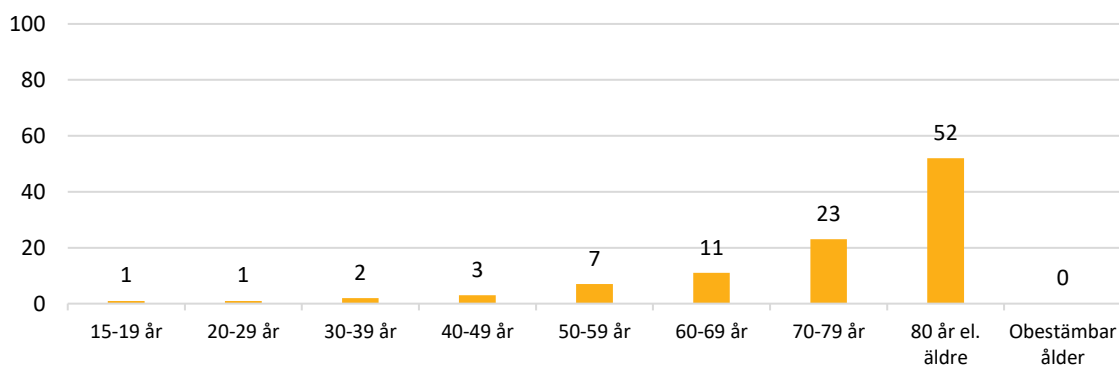


Bas 2021: Färdtjänst 39 124 personer

67 procent av de intervjuade färdtjänstresenärerna under 2021 är kvinnor. Trafikanalys³ (Trafa) siffror för 2020 visar att 61 procent av alla personer med färdtjänstillstånd är kvinnor.

5.8.2 Ålder

Figur 78. Åldersfördelning



Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer

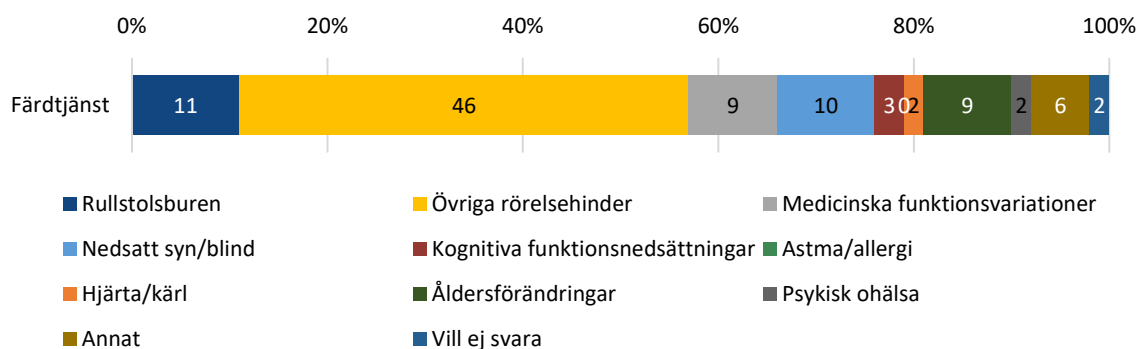
75 procent av färdtjänstresenärerna är 70 år eller äldre. Officiell statistik, Trafa 2020⁴, visar att 77 procent av färdtjänstillståndsinnehavarna var 65 år eller äldre, och att drygt hälften var 80 år eller äldre. Sistnämnda stämmer bra med fördelningen av genomförda intervjuer i ANBARO:s färdtjänstundersökning.

3 Färdtjänst och riksfärdtjänst 2020 (trafa.se)

4 Färdtjänst och riksfärdtjänst 2020 (trafa.se)

5.8.3 Funktionsnedsättning

Figur 79. Funktionsnedsättning

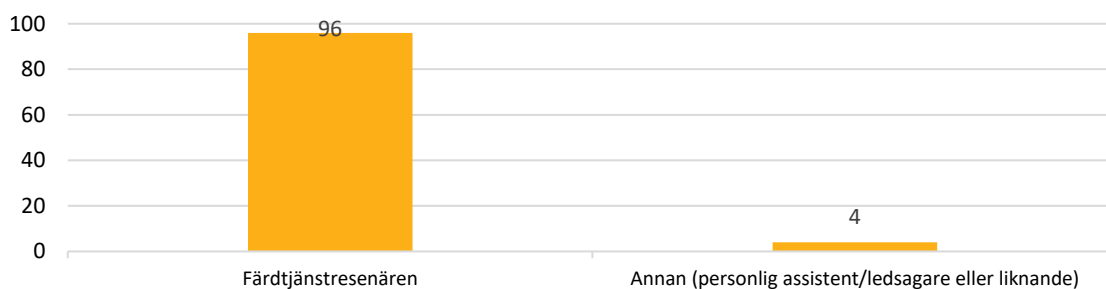


Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer

Övriga rörelsehinder är den funktionsnedsättning som dominerar bland de intervjuade färdtjänstresenärerna.

5.8.4 Vem intervjuas

Figur 80. Vem intervjuas?

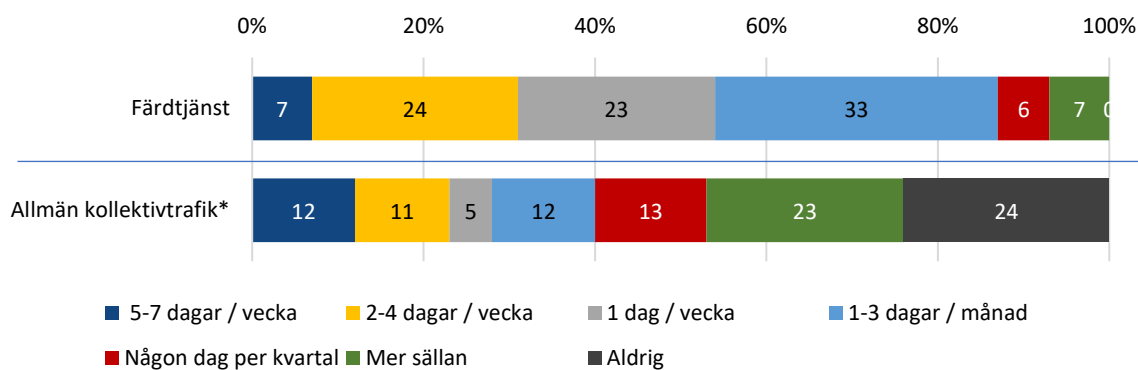


Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer

Av samtliga intervjuer för färdtjänstresor har 96 procent genomförts med färdtjänstresenären själv.

5.8.5 Resfrekvens

Figur 81. Resfrekvens

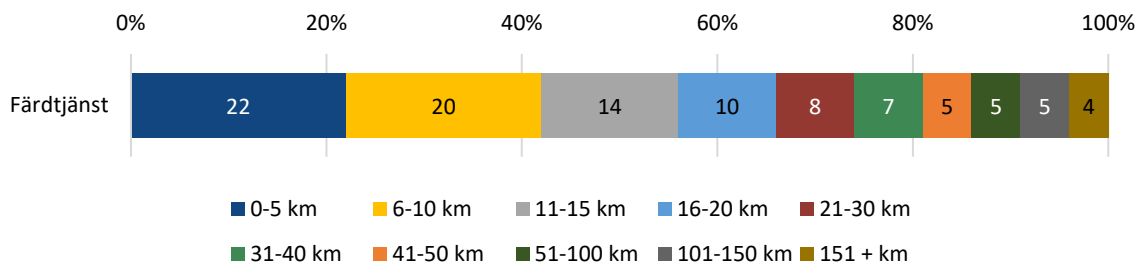


Bas 2021: Färdtjänst 37 036, Allmän kollektivtrafik 96 425 personer. *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2021⁵.

31 procent av färdtjänstresenärerna reser flera gånger/vecka och 33 procent reser 1-3 dagar/månad. 2020 var motsvarande andelar 33 respektive 32 procent. Totalt sett har andelen resenärer som reser varje månad och mer sällan ökat från 43 till 46 procent mellan åren. Dessa förändringar kan troligtvis förklaras som effekter av pandemin. Andelen resenärer som reser 5-7 dagar/vecka är konstant mellan åren, medan andelen som reser 1-4 dagar per vecka har minskat från 50 till 47 procent.

5.8.6 Reslängd

Figur 82. Reslängd

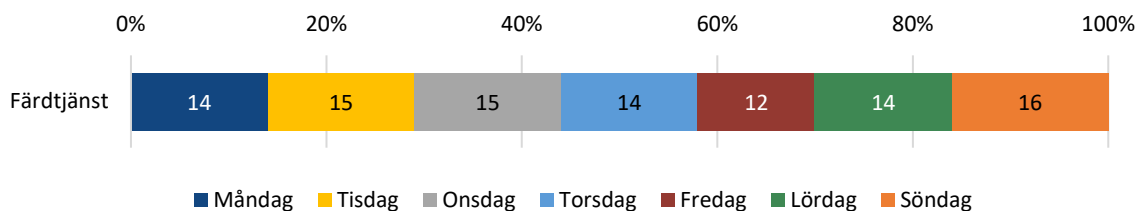


Bas 2021: Färdtjänst 22 593 personer

56 procent av färdtjänstresorna med uppgift om reslängd var 15 kilometer eller kortare.

5.8.7 Resdagar

Figur 83. Resdagar

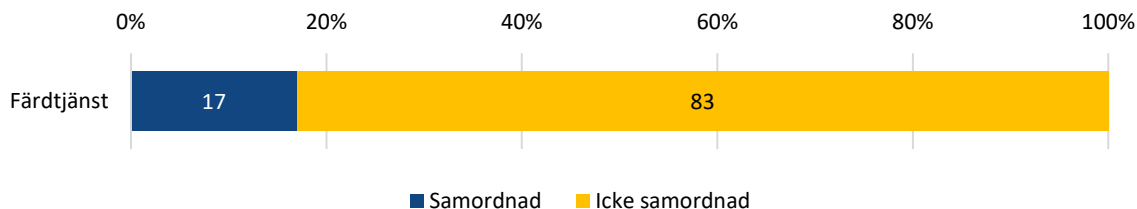


Bas 2021: Färdtjänst 39 937 personer

Färdtjänstresorna är jämnt fördelade över veckodagarna med en lite lägre andel på fredagar.

5.8.8 Samordning

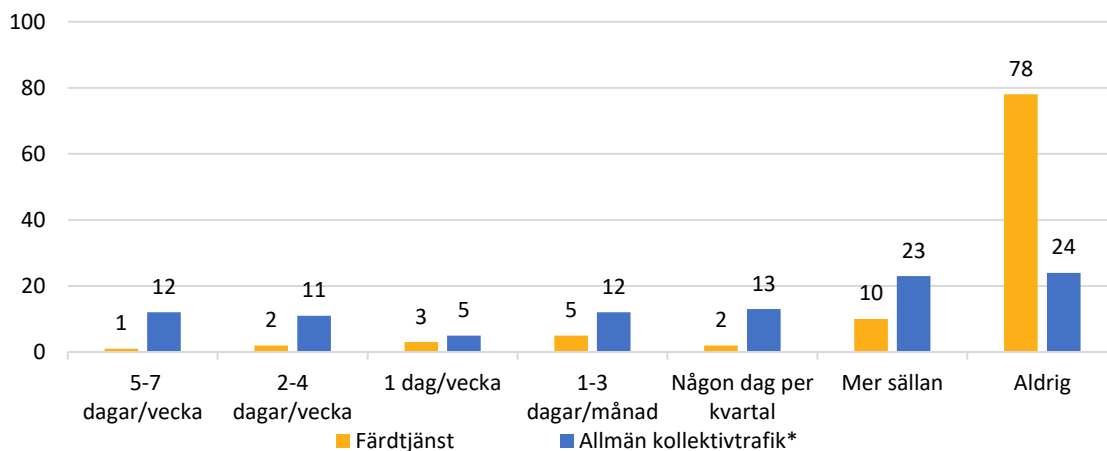
Figur 84. Samordning



Bas 2021: Färdtjänst 37 994 personer

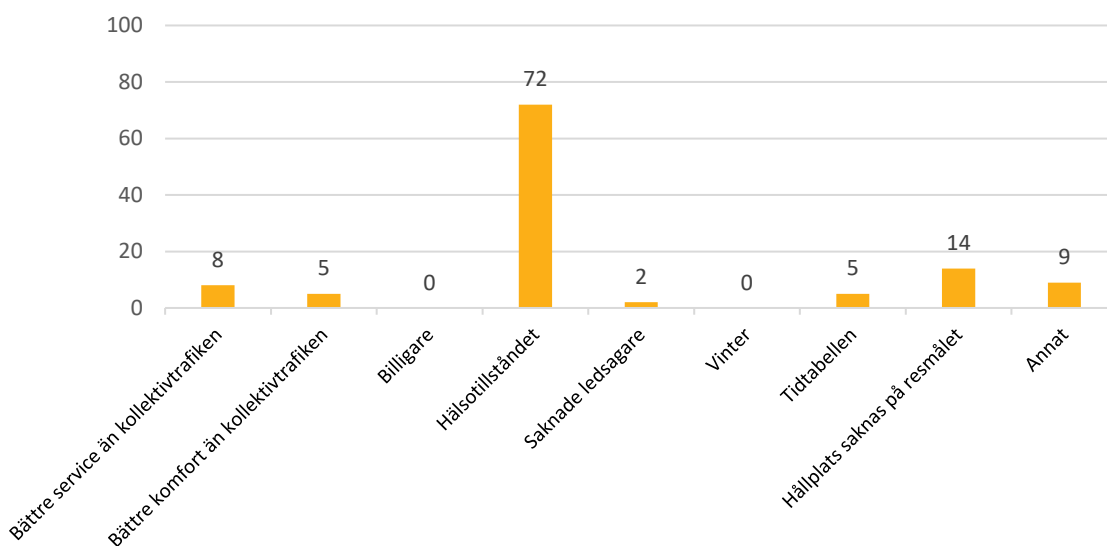
Andelen samordnade resor har ökat med en procentenhet jämfört med 2020. Det bör beaktas att båda åren 2020 och 2021 har varit pandemidrabbade, vilket troligtvis förklarar de låga värdena för samordning. I båda fallen är det ungefär en halvering av samordning i procenttal jämfört med 2019. Organisationerna har, för att följa restriktioner och minska smittspridning, minskat andelen resor där flera resenärer kunna resa samtidigt i samma fordon.

5.8.9 Resfrekvens kollektivtrafik

Figur 85. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?

Bas 2021: Färdtjänst 39 302, Allmän kollektivtrafik 96 425 personer. *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2021⁶.

78 procent av färdtjänstresenärerna sade sig aldrig resa med den vanliga kollektivtrafiken.

Figur 86. Vad var orsaken till att du reste din färdtjänstresa med bokat/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar?

Bas 2021: Färdtjänst 19 767 personer

72 procent av färdtjänstresenärerna angav hälsotillståndet som orsak till att de använde färdtjänst istället för vanlig linjetrafik.



6 Sjukresa

Bland sjukresenärerna var:

- 90 procent nöjda med beställningen av sin resa 2021
- 92 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- den sammanfattande nöjdheten för beställning och resa sammantaget 91 procent

6.1 Om undersökningen

ANBARO startade med en pilot hösten 2003. Den officiella starten skedde i mars 2004. Då deltog fem organisationer. I december 2021 var det 20 organisationer som deltog i sjukreseundersökningen. Se förteckning över deltagare i kapitel 8.2. Relaterat till antalet kommuner täcker sjukreseundersökningen 285 stycken, vilket motsvarar 98 procent av landets kommuner.

Intervjuerna görs dagen efter resenärens resa. Kapitlet om sjukresor redogör för resultaten av resor genomförda under 2021. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur light- och normal-paketerna som redovisas i det följande för sjukresor. Kapitel 5 redovisar resultaten för färdtjänstresor för light- och normalpaketerna.

6.2 Sammanfattande nöjdhet sjukresa

I det följande ges en redovisning av de tre betyg som avges sammanfattande för beställning, för resan samt för beställning och resa som en helhet.

6.2.1 Sammanfattande nöjdhet beställning

Figur 87. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställningen av just den här resan?

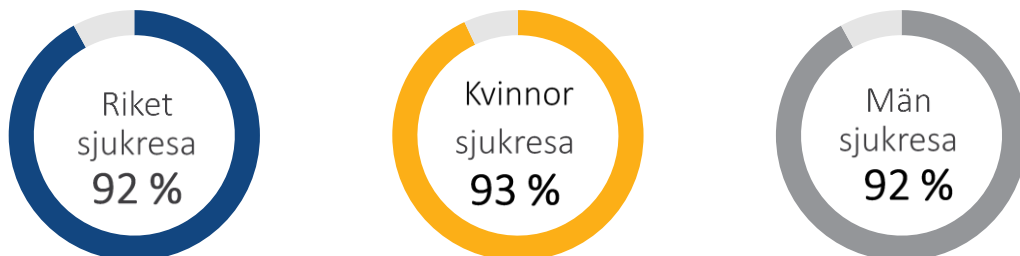


Bas 2021: Sjukresa 15 723, kvinnor 9 346, män 5 981 personer

Kvinnor uppvisar en högre nöjdhet med beställningen av sjukresan än vad männen gör.

6.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

Figur 88. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning?

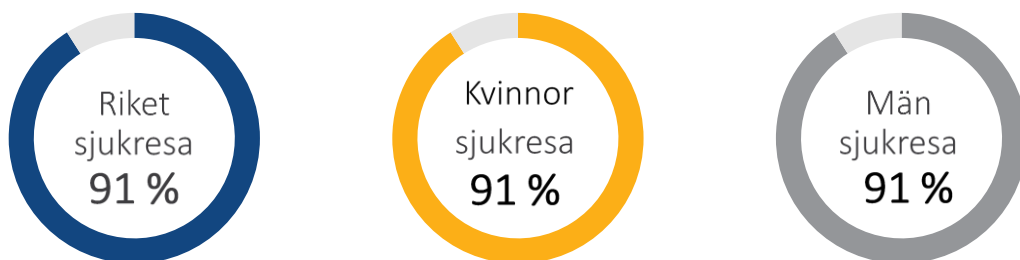


Bas 2021: Sjukresa 26 563, kvinnor 14 516, män 11 307 personer

Andelen nöjda med själva resan är högre bland kvinnorna än bland männen.

6.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Figur 89. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?



Bas 2021: Sjukresa 15 681, kvinnor 9 326, män 5 957 personer

Andelen resenärer som ger ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställningen, är högre bland kvinnorna än bland männen.

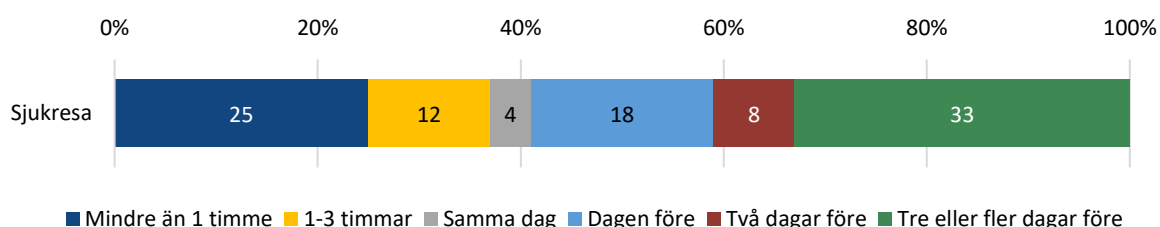
6.3 Bokningsprocessen sjukresa

Bland sjukresenärerna:

- reste 77 procent för ett besök som var planerat/bokat
- har 25 procent av de intervjuade sjukresenärerna beställt sin resa mindre än en timme innan avresa. 59 procent har beställt sin resa minst en dag i förväg.
- hade 76 procent av dem som beställt sin resa digitalt bokat via en hemsida
- hade 40 procent av dem som ringt och beställt sin resa fått svar inom en minut och 32 procent fått svar inom 1-5 minuter
- tyckte 93 procent av resenärerna att väntetiden var rimlig
- var 95 procent nöjda med samtalsmottagarens bemötande
- var 85 procent nöjda med tiden de fick vid bokningen
- fick 67 procent den önskade avrese-/ankomsttiden
- har användandet av digitala verktyg ökat med 15 procentenheter mellan 2017 och 2021

6.3.1 Beställningstidpunkt

Figur 90. Beställningstidpunkt

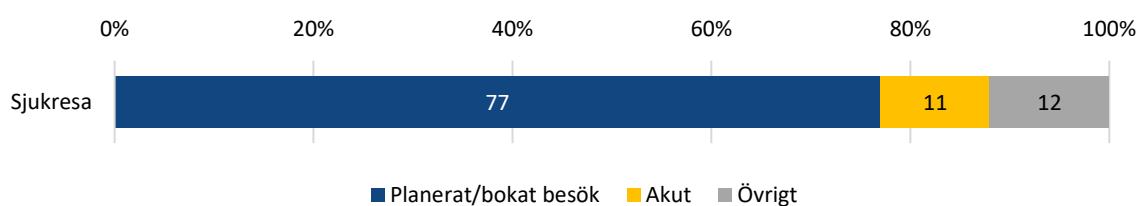


Bas 2021: Sjukresa 26 894 personer

59 procent av sjukresenärerna beställde sin resa minst en dag före avresa.

6.3.2 Ärende

Figur 91. Vilket var ditt ärende med denna resa?



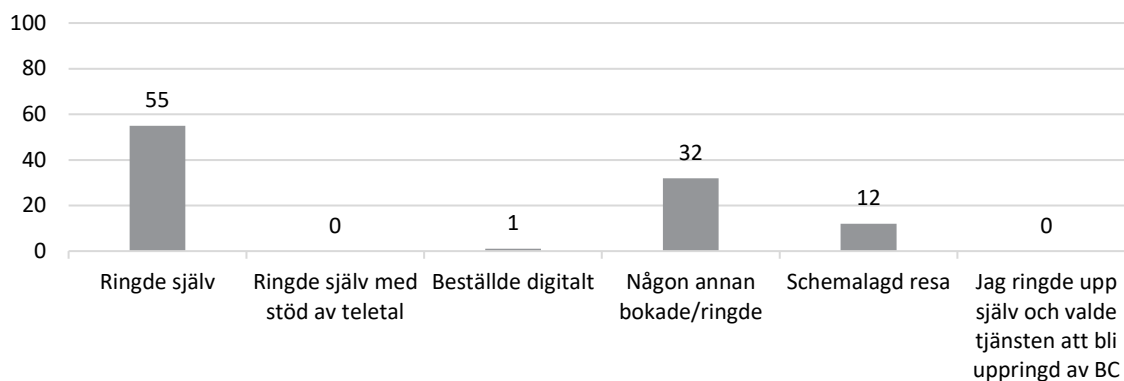
Bas 2021: Sjukresor 26 894 personer

77 procent av sjukresenärerna reste för ett planerat/bokat besök.

Jämfört med 2020 ligger andelen planerade/bokade resor på samma nivå 2021, men jämfört med 2019 är det en minskning i båda fallen. Andelen akuta resor har minskat 2021 jämfört både med 2019 och 2020. Andelen övriga resor har ökat 2021, både jämfört med 2020 och 2019. I vissa regioner ligger antalet sjukresor 2021 över det från 2019, men det varierar inom landet.

6.3.3 Bokningssätt

Figur 92. Hur beställde du din resa?

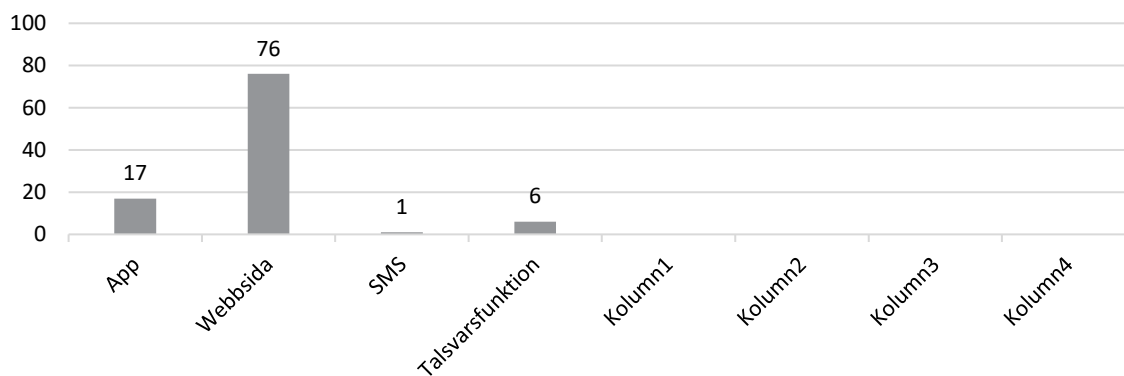


Bas 2021: Sjukresa 26 894 personer.

55 procent av sjukresenärerna ringde och beställde sin resa själv. För 32 procent var det någon annan som bokade resan.

6.3.4 Digital bokning

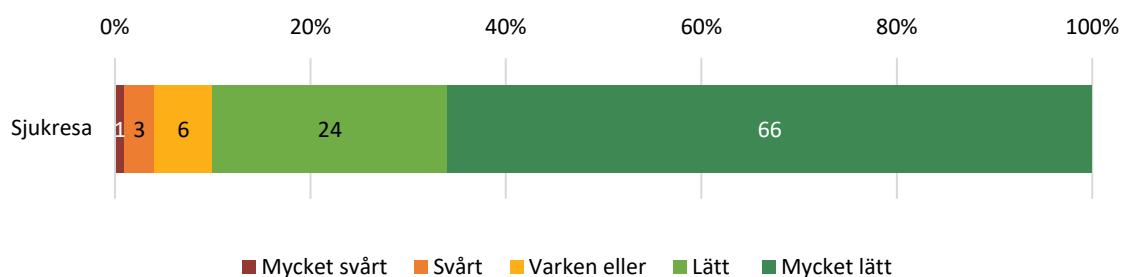
Figur 93. På vilket sätt beställde du din resa?



Bas 2021: Sjukresa 259 personer som beställt sin resa digitalt

Bland sjukresenärer som beställt sin resa digitalt dominerar webb som beställningskanal.

Figur 94. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?



Bas 2021: Sjukresa 258 personer som beställt sin resa digitalt

91 procent av de sjukresenärer som beställt sin resa digitalt ansåg att det var lätt.

6.3.5 Den digitala bokningens utveckling

Under åren 2012-2021 syns andelen digitala bokningar först 2016 med en andel på 1 procent. Denna andel har sedan dess varierat mellan 0 och 1 procentenhet av samtliga beställningar. Antalet personer som beställer digitalt har ändå i reella tal nästan femdubblats under perioden.

Under en del av 2017 ställdes i undersökningen frågor om användandet av digitala verktyg. Dessa frågor har upprepats under november-december 2021. Jämförelserna presenteras nedan.

Figur 95. Användande av digitala verktyg

Använder du mobiltelefon, dator eller läsplatta?	Sjukresa 2017, v.35-39	Sjukresa 2021, nov-dec, v. 44-52	Kvinnor 2017	Kvinnor 2021	Män 2017	Män 2021
Ja, någon av dessa	74%	89%	69%	88%	78%	90%
Nej, ingen av dessa	25%	10%	29%	11%	21%	9%
Vet ej	1%	1%	2%	1%	1%	1%

Bas sjukresa: 2017: 1 235, 2021: 4 286 personer

Användandet av digitala verktyg bland sjukresenärerna har ökat tydligt mellan 2017 och 2021. Detta gäller oavsett kön.

Figur 96. Användande av digitala verktyg och resfrekvens 2017 och 2021

Använder du mobiltelefon, dator eller läsplatta?	Dagligen* 2017	5-7 dagar/vecka 2021	Någon/några ggr per vecka 2017	2-4 dagar/vecka 2021	Någon/några ggr per månad 2017	1 dag/vecka 2021	Mer sällan 2017	Mer sällan 2021
Ja, någon av dessa	73%	92%	77%	92%	70%	92%	74%	86%
Nej, ingen av dessa	23%	7%	22%	8%	29%	7%	25%	13%
Vet ej	4%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	2%

Bas sjukresa: 2017: 1 235, 2021: 2 128 personer *Liten bas

Oavsett resfrekvens har användandet av digitala verktyg ökat.

Figur 97. Användarfrequens av digitala verktyg 2017 och 2021 och per kön

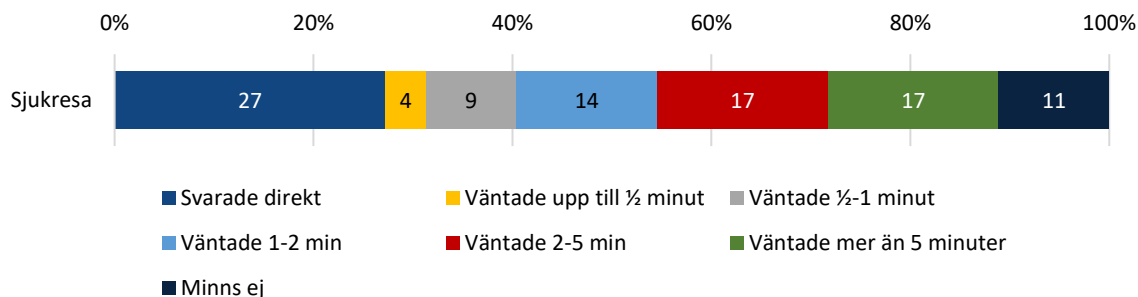
Hur ofta använder du digitala tjänster, antingen via en dator (din egen eller vänner eller bibliotekets) eller via mobil eller läsplatta?	Sjukresa 2017, v.35-39	Sjukresa 2021, nov-dec	Kvinnor 2017	Kvinnor 2021	Män 2017	Män 2021
Dagligen	30%	38%	30%	35%	30%	42%
Varje vecka	12%	10%	11%	10%	13%	10%
Varje månad	4%	4%	5%	4%	4%	4%
Mer sällan	10%	8%	11%	8%	8%	9%
Aldrig	42%	36%	40%	40%	43%	31%
Vet ej/vill ej svara	3%	4%	3%	4%	2%	4%

Bas sjukresa 2017: 914 personer, 2021: 3 668 personer

Användarfrekvensen av digitala verktyg har ökat. Det är främst andelen som aldrig använder verktygen som har minskat mellan mätningarna.

6.3.6 Väntetid i telefon

Figur 98. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?



Bas 2021: Sjukresa 9 776 personer

27 procent av sjukresenärerna fick svar direkt. 34 procent fick vänta 2 minuter eller längre.

Figur 99. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?



Bas 2021: Sjukresa 15 267 personer

93 procent av sjukresenärerna tyckte att väntetiden var rimlig.

Figur 100. Rimlig väntetid vid beställning. Andel ja per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

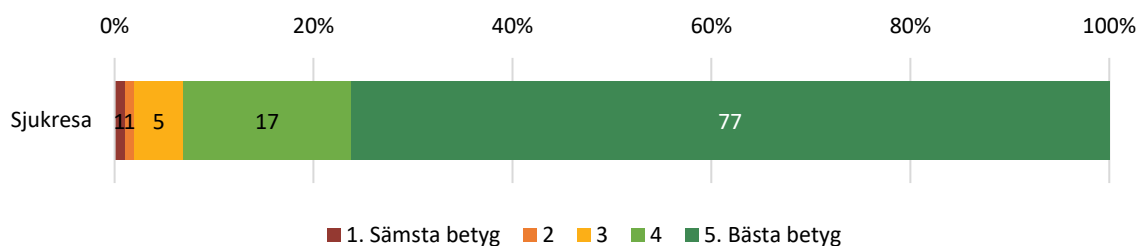


Bas 2021: Sjukresa 15 267 personer

Andelen resenärer som angav att väntetiden vid beställningen var rimlig varierar bland organisationerna från 79 till 99 procent.

6.3.7 Bemötande i telefon

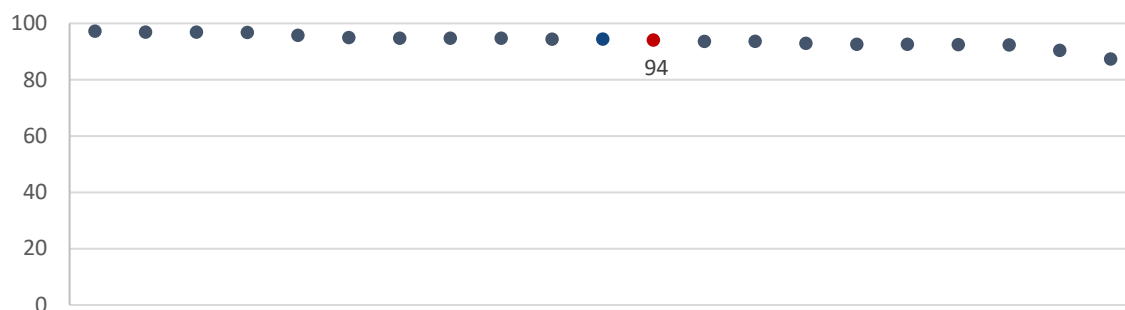
Figur 101. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?



Bas 2021: Sjukresa 15 497 personer

94 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för bemötandet vid beställning.

Figur 102. Nöjdhet bemötande vid beställning. Röd punkt visar nationellt snitt.

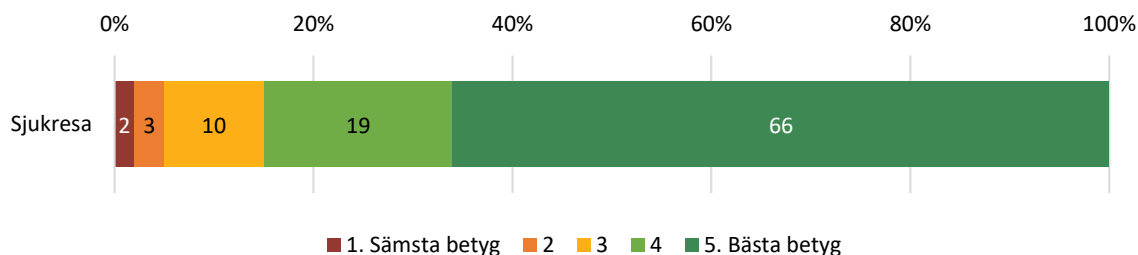


Bas 2021: Sjukresa 15 497 personer

Andelen sjukresenärer som var nöjda med bemötandet vid beställning sträcker sig från 87 till 97 procent för de olika organisationerna.

6.3.8 Den bokade tiden

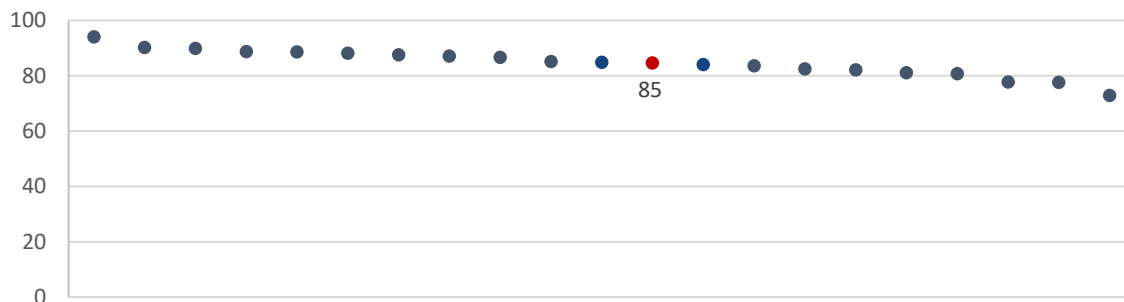
Figur 103. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?



Bas 2021: Sjukresa 15 449 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

85 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen.

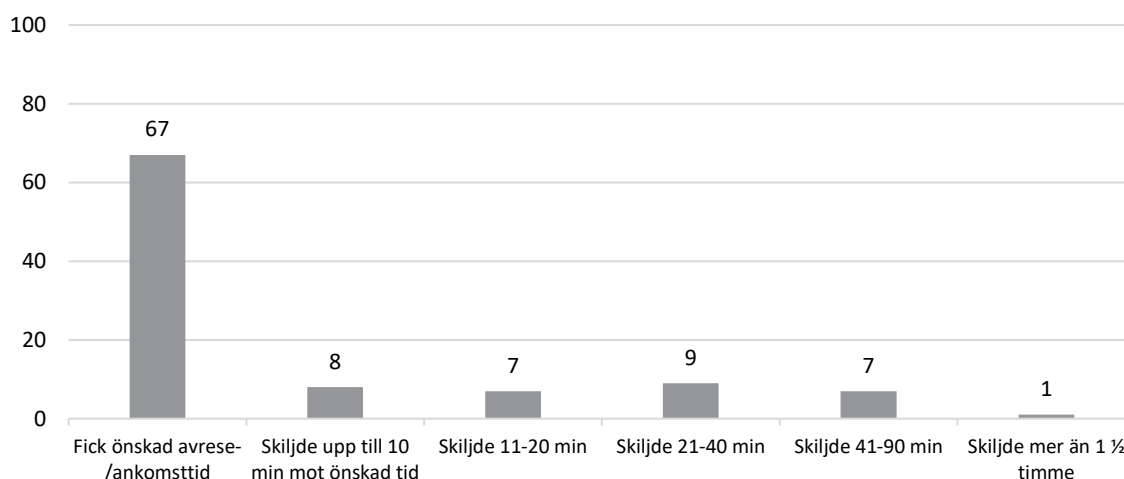
Figur 103. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Sjukresa 15 449 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen varierar mellan 73 och 94 procent för de olika organisationerna.

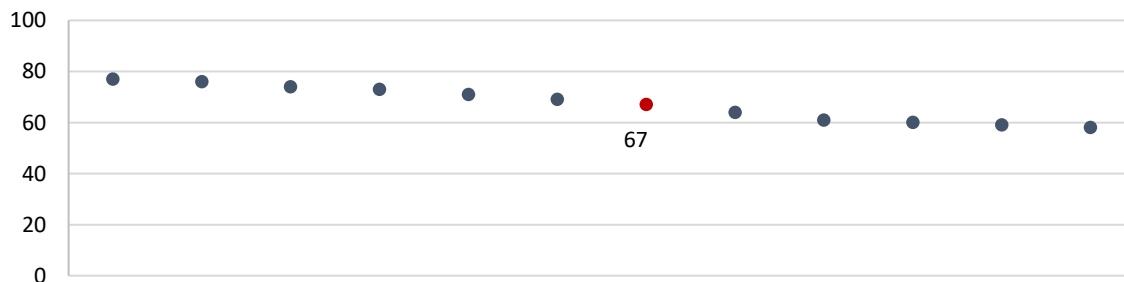
Figur 105. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram?



Bas 2021: Sjukresa 9 077 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

67 procent av sjukresenärerna fick den önskade avrese-/ankomsttiden.

Figur 106. Andel som fick önskad avresetid/ankomsttid per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

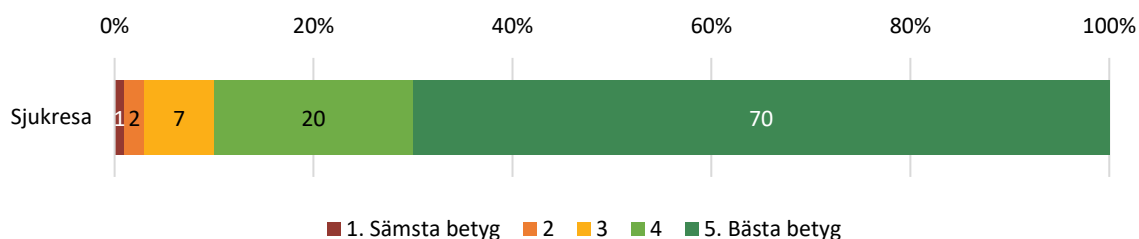


Bas 2021: Sjukresa 7 226 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Andelen resenärer som angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid varierar mellan organisationerna från 58 till 77 procent.

6.3.9 Sammanfattande betyg för beställning

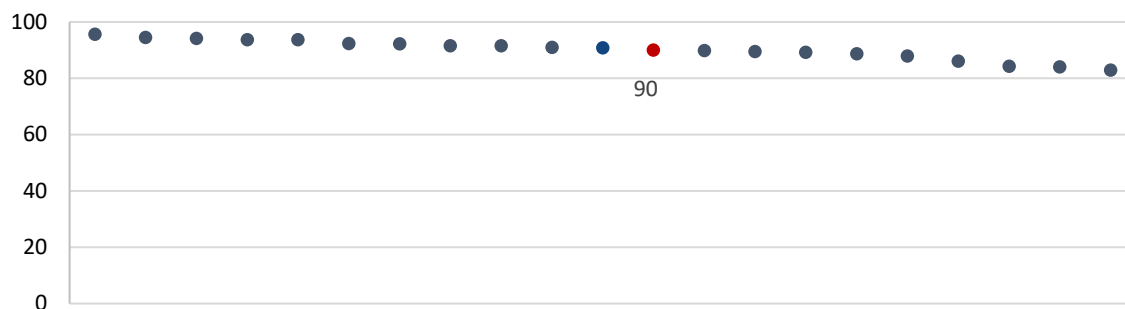
Figur 107. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?



Bas 2021: Sjukresa 15 723 personer

90 procent av sjukresenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen av sin sjukresa.

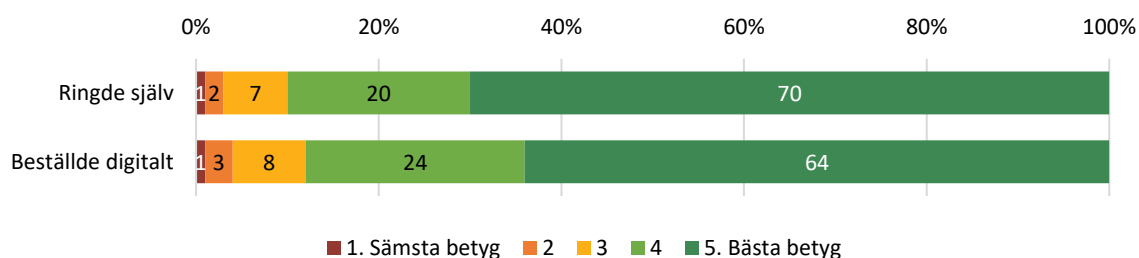
Figur 108. Nöjdheten med beställningen för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Sjukresa 15 723 personer

Variationen i nöjdhet med beställningen sträckte sig från 83 till 96 procent bland de deltagande organisationerna.

Figur 109. Nöjdhet med beställning utifrån bokningsätt



Bas 2021: Färdtjänst 15 450, 259 personer

Nöjdheten med beställningen varierar med beställningsättet. Resenärer som bokat sjukresa via telefon är nöjdare med sin bokning än de som bokat via digitala bokningsätt, 90 procent jämfört med 88 procent.

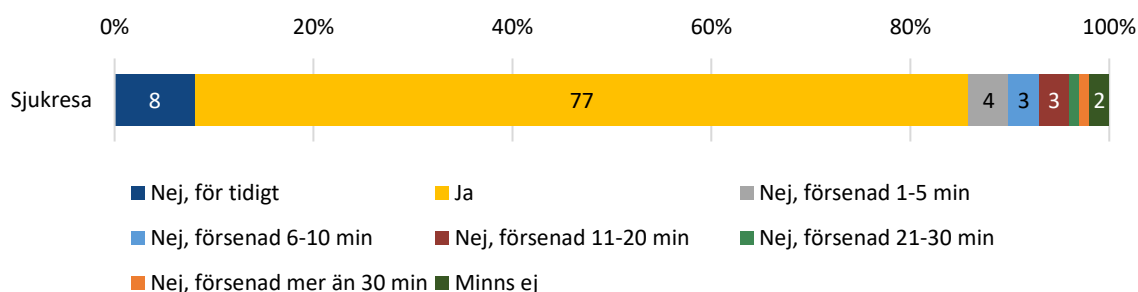
6.4 Resan sjukresa

Bland sjukresenärerna:

- angav 89 procent av sjukresenärerna att de hämtades i tid inklusive för tidigt och med upp till 5 minuters försening
- var 93 procent nöjda med förarens bemötande
- gav 92 procent ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt
- var 93 procent nöjda med restiden
- upplevde 96 procent av resenärerna att de kom fram i tid inklusive för tidigt och 1-5 min för sent
- var andelen resenärer som reste som tidigare, trots corona, 67 procent
- var i snitt 74 procent inte alls oroliga eller inte särskilt oroliga för att bli smittade av corona under en sjukresa

6.4.1 Punktlighet och upphämtning

Figur 110. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?



Bas 2020: Sjukresa 26 783 personer

Andelen sjukresenärer som angav att fordonet kom för tidigt+i tid+1-5 minuter försenat uppgår till 89 procent.

Figur 111. Andel kom i tid inklusive för tidigt+1-5 minuter försening per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

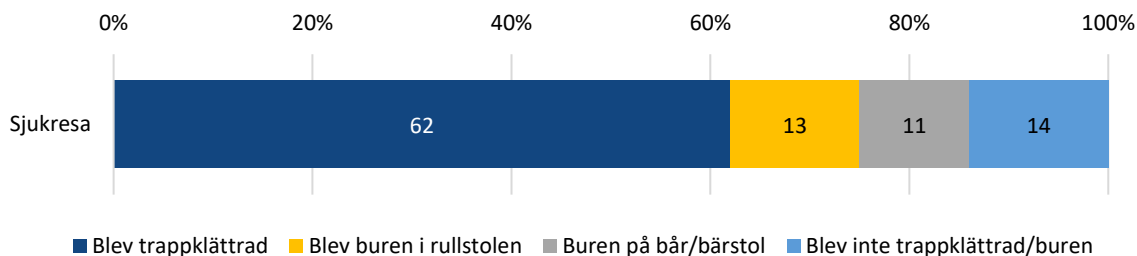


Bas 2021: Sjukresa 26 783 personer

Andelen sjukresenärer som angav att fordonet kom i tid inklusive för tidigt och med 1-5 minuters försening, varierade för de deltagande organisationerna mellan 81 och 95 procent.

6.4.2 Trappklättring

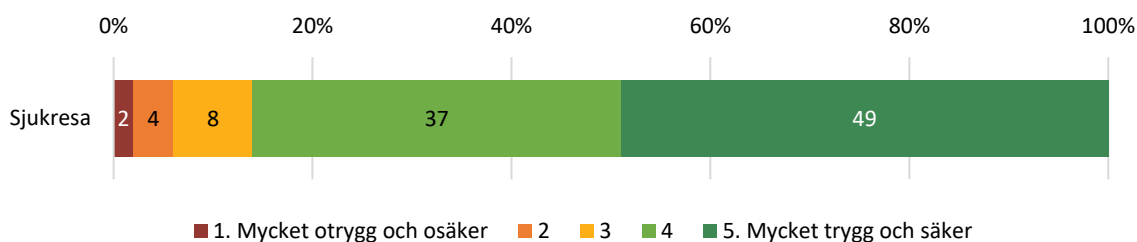
Figur 112. Användes en trappklättrare eller blev du buren?



Bas 2021: Sjukresa 224 personer

14 procent av sjukresenärerna som enligt uppgift blev trappklättrade angav att de inte blev det.

Figur 113. Hur upplevde du trappklättringen?

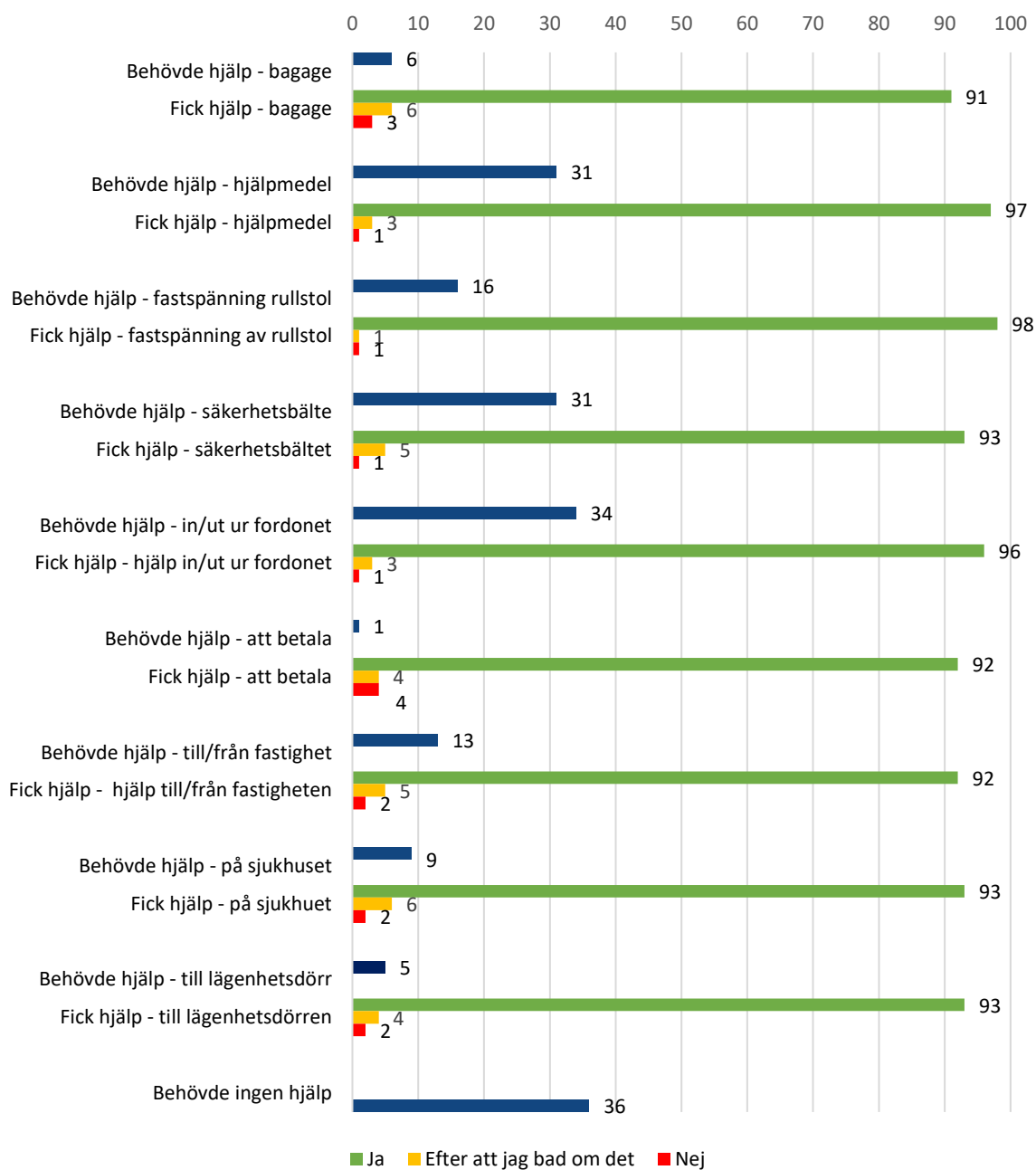


Bas 2021: Sjukresa 157 personer

86 procent av de sjukresenärer som blev trappklättrade upplevde trappklättringen som trygg och säker.

6.4.3 Föraren och fordonet

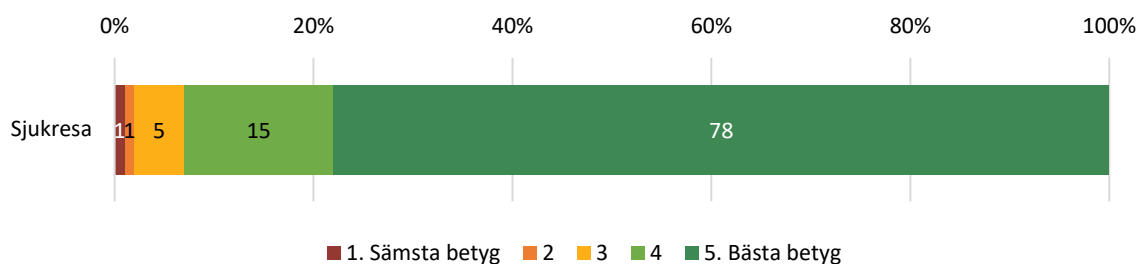
Figur 114. Behövde du någon hjälp av föraren, med ... Fick du den hjälp du behövde?



Bas 2021: Sjukresa: 48 252, Bagage 996, Hjälpmedel 5 385, Rullstol 2 564, Säkerhetsbälte 5 119, Fordon 5 535, Betala 177, Entrédörr/fastigheten 2 042, Lägenhetsdörr 860, På sjukhuset 1 336

Jämfört med 2020 har hjälpbehovet genomgående minskat, både i faktiska och relativa tal. Endast andelen resenärer som inte behövde hjälp med något har ökat. Däremot har andelarna som behövde hjälp också behövt be om hjälp för att få det i högre grad än föregående år. Enda undantaget, som är konstant, är hjälp att betala.

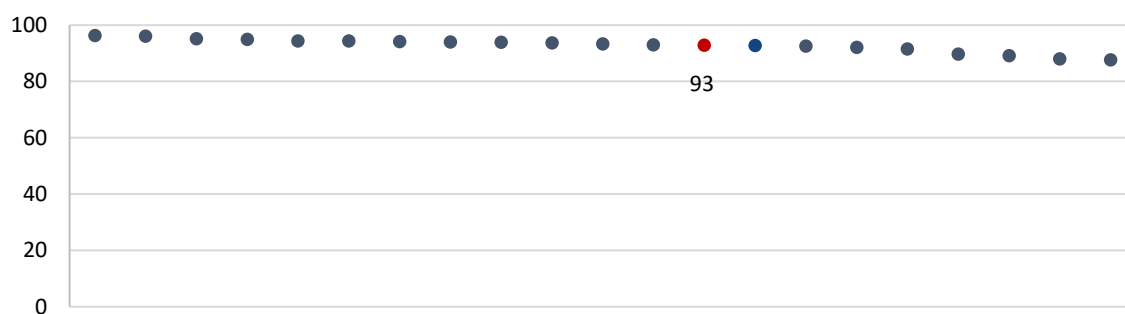
Figur 115. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande?



Bas 2021: Sjukresa 26 600 personer

93 procent av de intervjuade sjukresenärerna gav ett högt betyg för förarens bemötande.

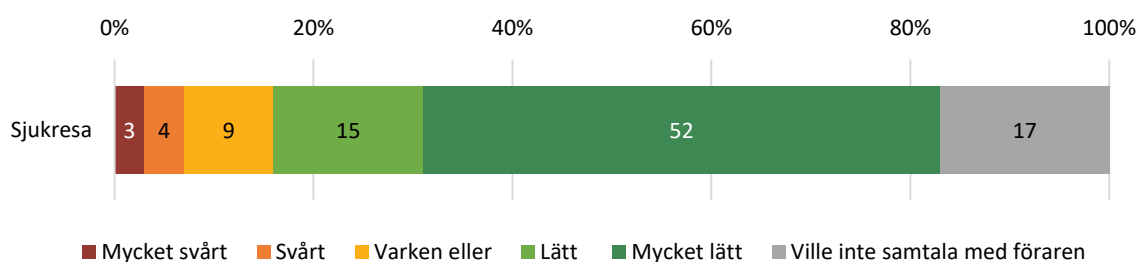
Figur 116. Andel nöjda med förarens bemötande per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Sjukresa 26 600 personer

Andelen resenärer som är nöjda med förarens bemötande varierar mellan organisationerna från 88 till 96 procent.

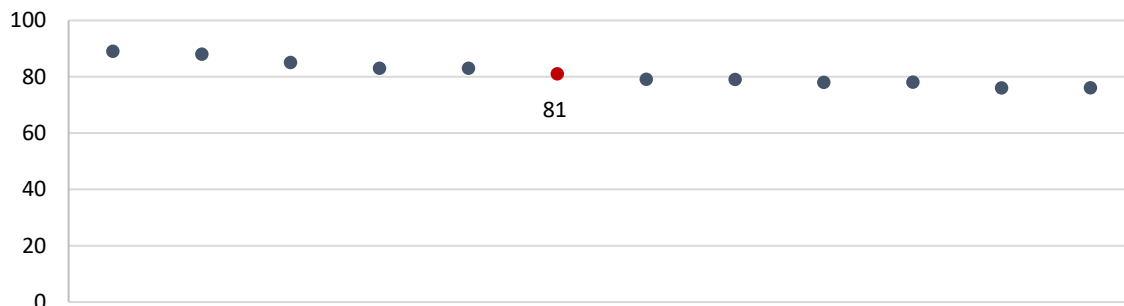
Figur 117. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren?



Bas 2021: Sjukresa 16 220 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

17 procent av sjukresenärerna ville inte samtala med föraren. Av dem som ville samtala tyckte 81 procent att det var lätt att göra det.

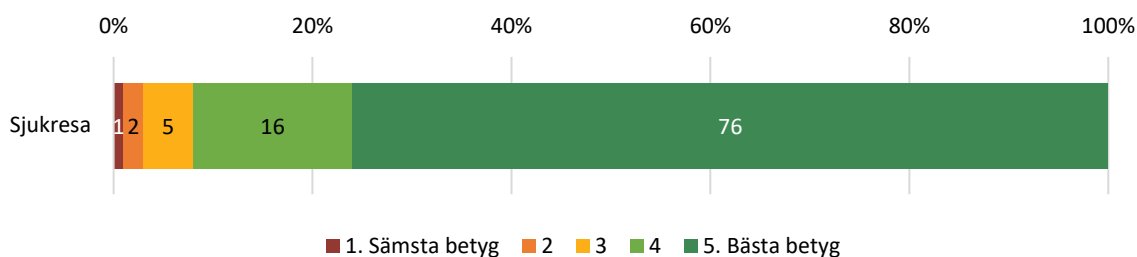
Figur 118. Andel som tyckte det var lätt att prata med föraren per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Sjukresa 13 390 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

I diagrammet ovan redovisas andelarna som tyckte att det var lätt samt mycket lätt att samtala med föraren, utan andelen som ej ville samtala med föraren. Variationen mellan organisationerna sträcker sig då från 75 till 89 procent.

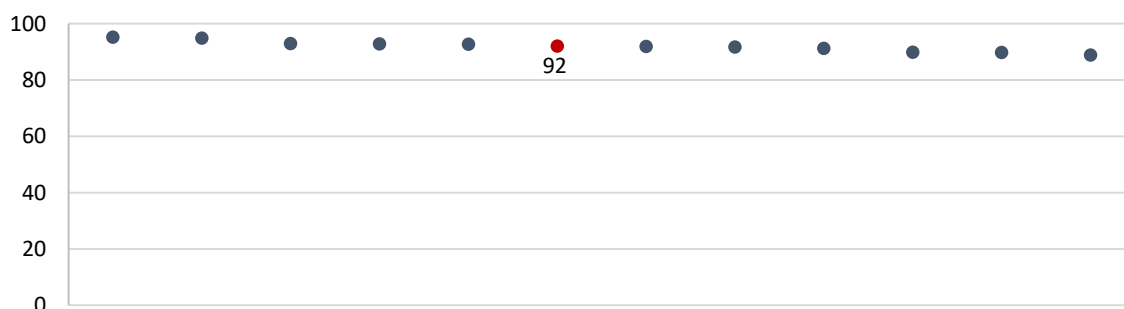
Figur 119. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt?



Bas 2021: Sjukresa 16 675 personer

92 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt.

Figur 120. Andel nöjda med förarens sätt att köra mjukt och smidigt per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

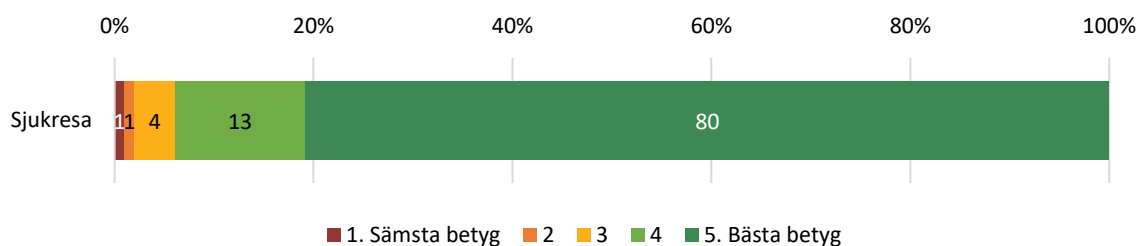


Bas 2021: Sjukresa 16 675 personer. (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

Andelen resenärer som var nöjda med förarens sätt att köra mjukt och smidigt varierar mellan organisationerna från 88 till 95 procent.

6.4.4 Restid och punktlighet

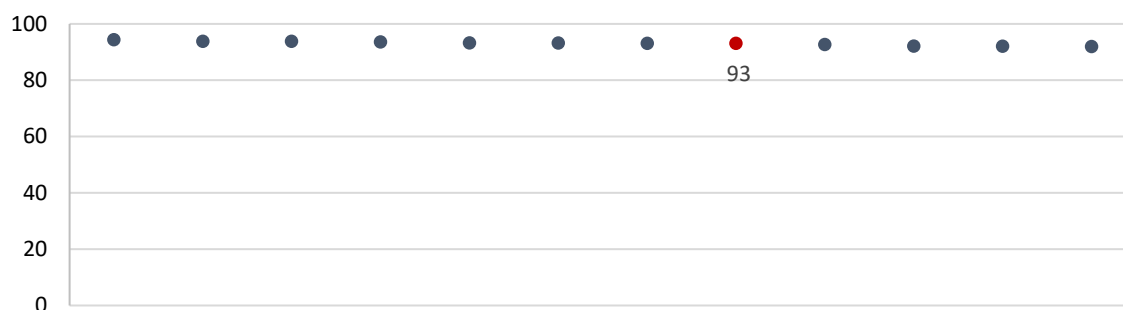
Figur 121. Vilket betyg vill du ge restiden?



Bas 2021: Sjukresa 16 407 personer. (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

93 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för restiden.

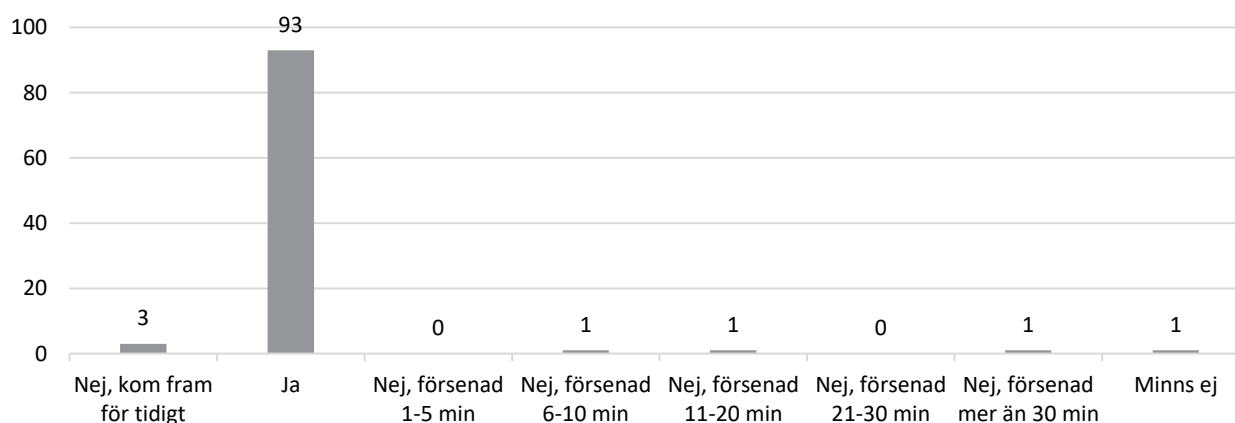
Figur 122. Andel nöjda med restiden per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Sjukresa 16 407 personer. (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

Andelen resenärer som var nöjda med restiden varierar endast lite mellan organisationerna, från 92 till 94 procent.

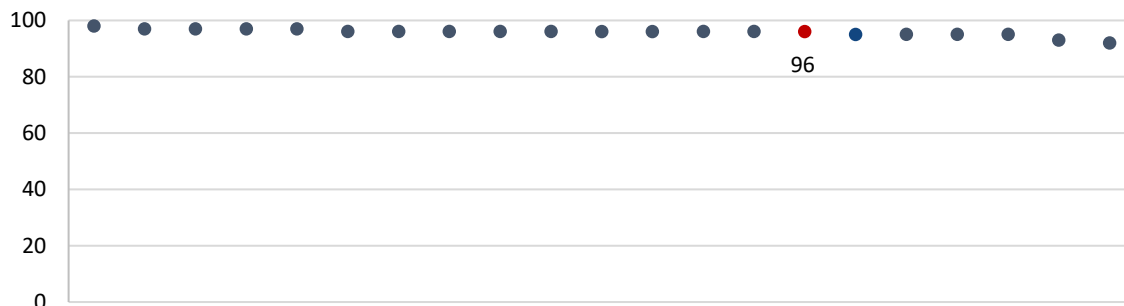
Figur 123. Kom du fram i tid?



Bas 2021: Sjukresa 26 783 personer

När andelarna för tidigt, i tid, samt försenad 1-5 min räknas samman enligt kollektivtrafikbranschens definition av i tid, är andelen som kom fram i tid 96 procent bland sjukresenärerna.

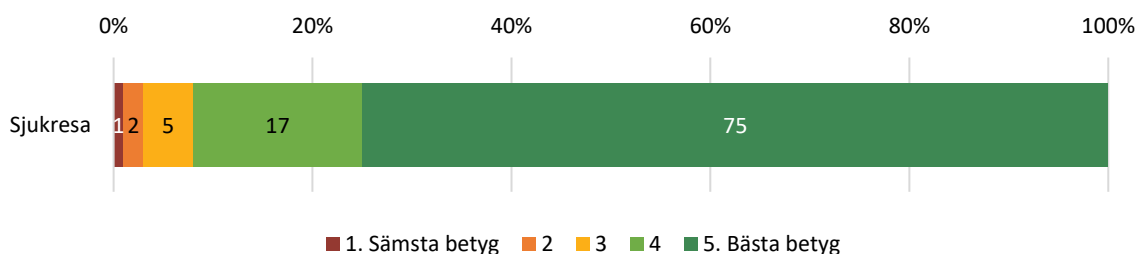
Figur 124. Andel kom fram i tid samt för tidigt för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationella snitt.



Bas 2021: Sjukresa 26 783 personer

Per organisation varierar andelen resenärer som säger att de kom fram i tid 92 och 98 procent.

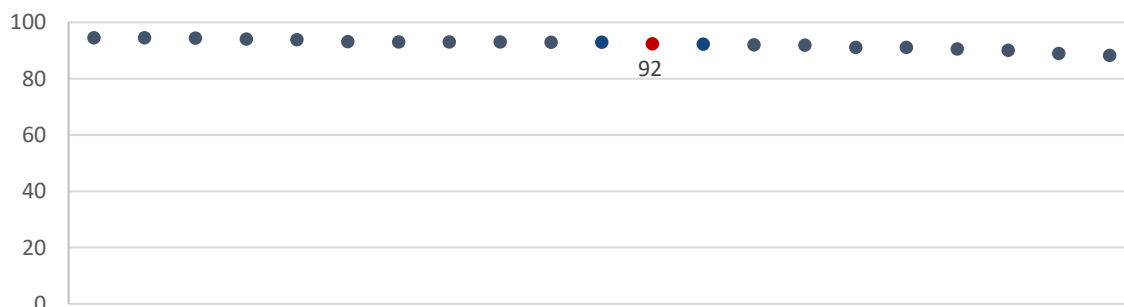
Figur 125. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning?



Bas 2021: Sjukresa 26 563 personer

Bland sjukresenärerna gav 92 procent ett högt betyg för själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning.

Figur 126. Nöjdhet med själva resan, för de deltagande organisationerna 2021. Röd punkt visar nationellt snitt

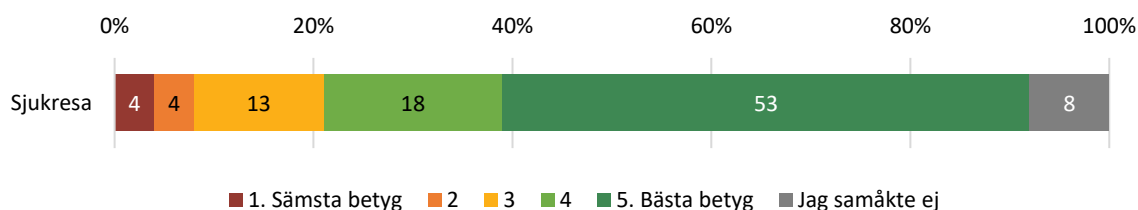


Bas 2021: Sjukresa 26 563 personer

Andelen resenärer som var nöjda med själva resan varierar bland organisationerna från 88 till 95 procent.

6.4.5 Samåkning

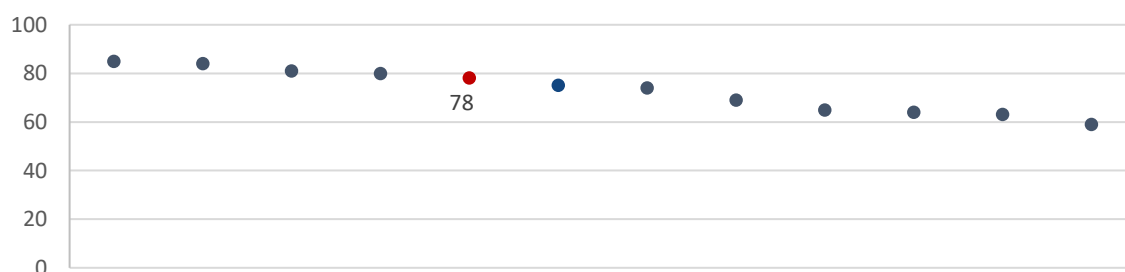
Figur 127. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka?



Bas 2021: Sjukresa 3 124 personer

Om resenärer som angav att de inte samåkade exkluderas från beräkningen, så gav 78 procent av resenärerna ett högt betyg för samåkning.

Figur 128. Nöjdhet med samåkning för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt

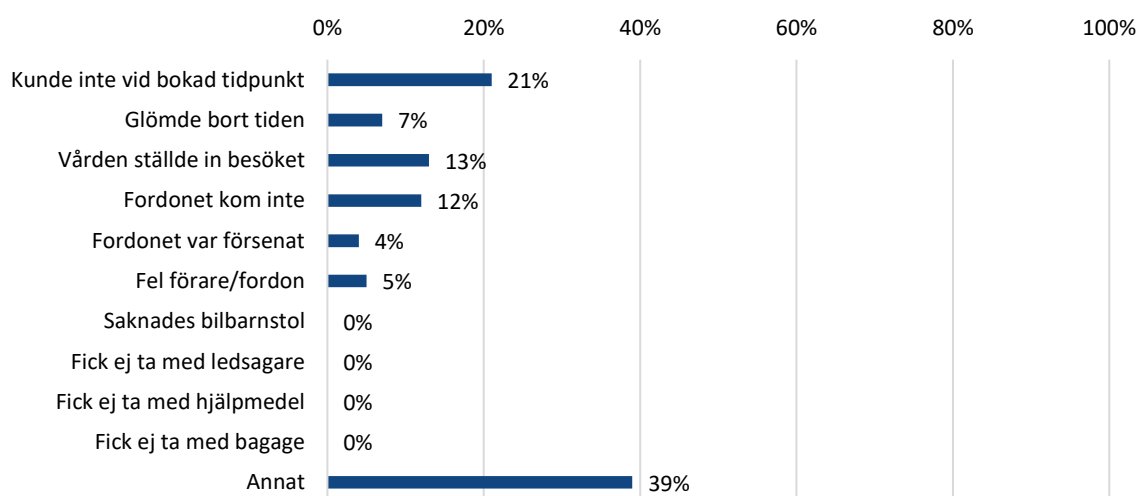


Bas 2021: Sjukresa 2 841 personer

Bland organisationerna som ställer frågan om nöjdhet med samåkning varierar andelen nöjda resenärer från 59 till 85 procent bland dem som avgivit betyg. Resenärer som inte samåkt ingår ej i redovisningen ovan. Observera att 2021 med anledning av corona-pandemin inte var ett år där samåkning stod högt i kurs.

6.4.6 Bomresor

Figur 129. Av vilken anledning blev resan inte av?

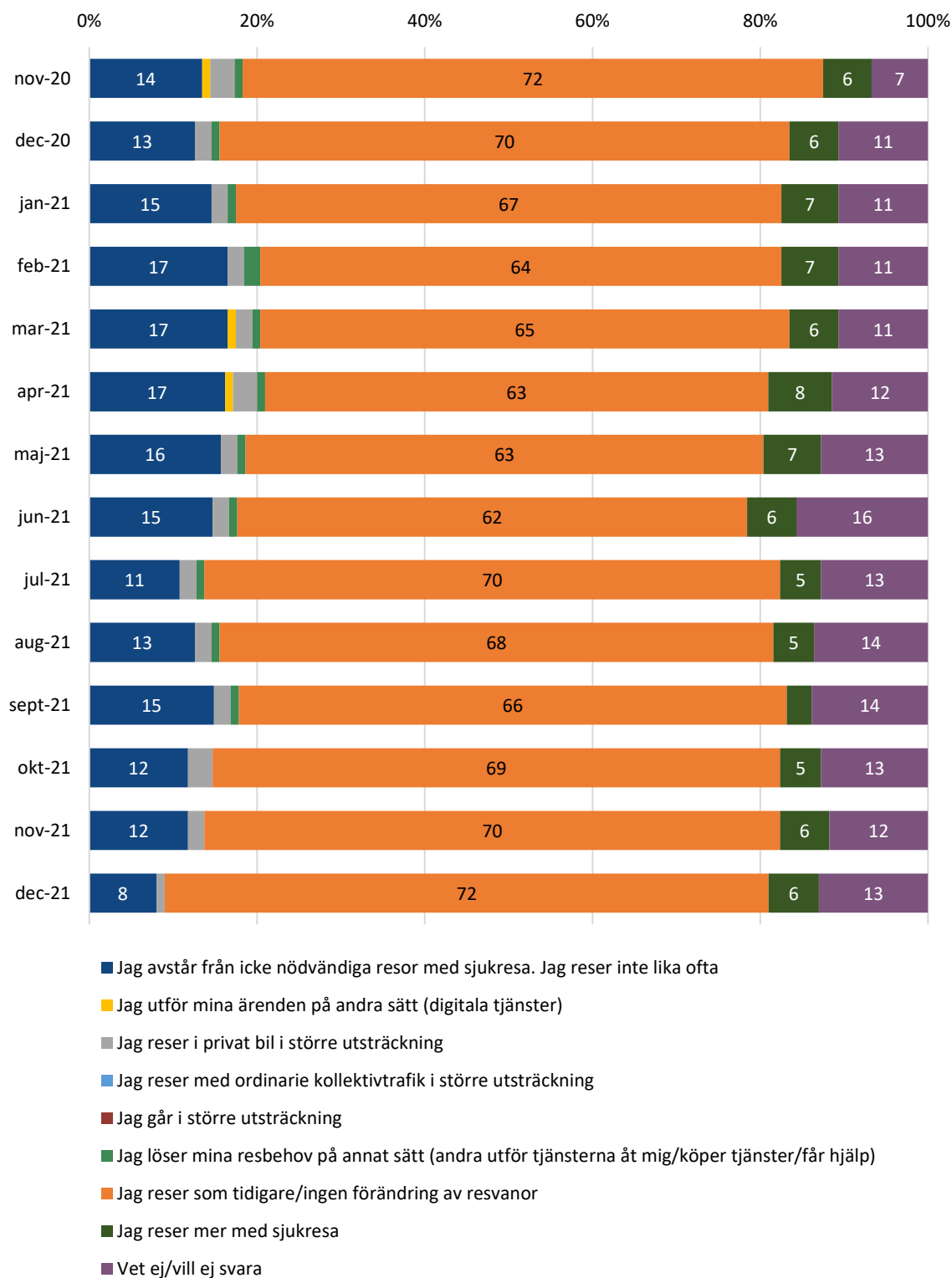


Bas 2020: Sjukresa 111 personer

21 procent av sjukresenärerna angav att det blev en bomresa för att de inte kunde åka vid den bokade tidpunkten.

6.4.7 Frågor utifrån Coronapandemin

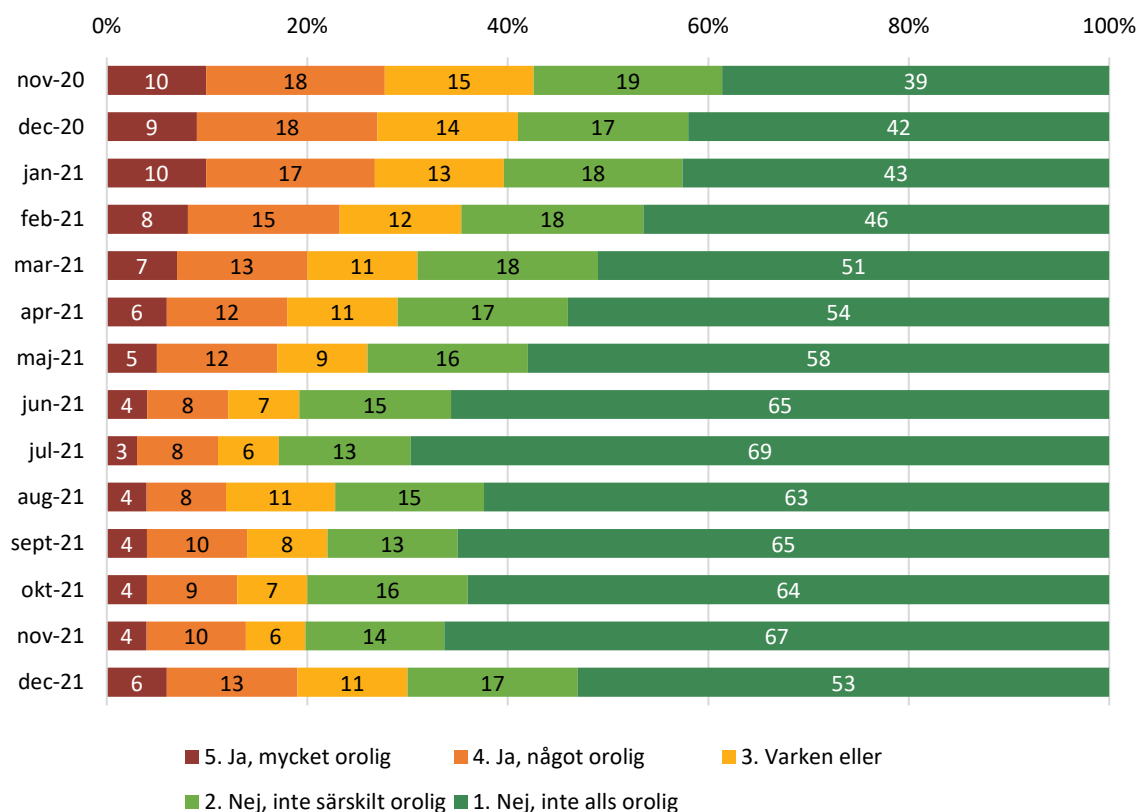
Figur 130. Hur har du förändrat dina resvanor med färdtjänst efter utbrottet av corona-viruset?



Bas: Sjukresa 2 381, 1 908, 2 416, 2 089, 2 268, 2 458, 2 520, 2 360, 2 292, 2 445, 2 190, 2 197, 2 213, 2 188 personer

Andelar under 5 procent visas inte för att förenkla läsningen av diagrammet. Andelen resenärer som avstått från icke nödvändiga resor har varierat under de 13 månaderna, men har minskat från första till sista mät månaden. Andelen som reser som tidigare låg i december 2021 på samma nivå som i november 2020. I snitt under 2021 avstod 14 procent av sjukresenärerna från icke nödvändiga resor.

Figur 131. Är du orolig att bli smittad med corona-viruset vid sjukresa?



Bas: Sjukresa 2 214, 1 799, 2 295, 1 989, 2 145, 2 317, 2 422, 2 252, 2 213, 2 317, 2 088, 2 105, 2 122, 2 113 personer

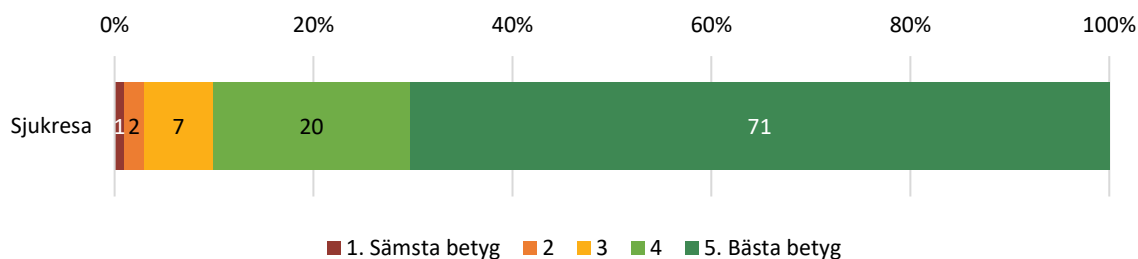
Andelen sjukresenärer som inte oroar sig för att bli smittade vid sjukresa har ökat mellan november 2020 och juli 2021. Sedan har en viss minskning skett vid höstens inträde. Andelen oroliga ökade under samma tid. Under december ökade andelen som är oroliga ytterligare, och andelen som inte är orolig minskade tydligt, vilket kan troligtvis kopplas till den nya virusvarianten. I snitt under 2021 var 16 procent var något eller mycket oroliga för att bli smittade av corona under en sjukresa och 74 procent var inte särskilt eller inte alls oroliga.

6.5 Sammanfattande betyg för sjukresa

Bland sjukresenärerna:

- gav 91 procent ett högt sammanfattande betyg
- fanns spridningen i andelen nöjda mellan organisationerna från 86 till 94 procent

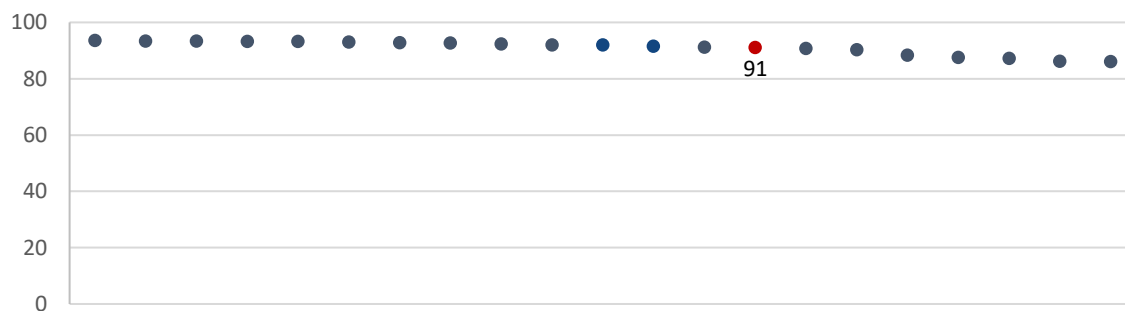
Figur 132. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?



Bas 2021: Sjukresa 15 681 personer

91 procent av sjukresenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för beställning och resa sammantaget.

Figur 133. Sammanfattande nöjdhet med hela resan, för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Sjukresa 15 681 personer

Andelen resenärer som gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan sträcker sig från 86 till 94 procent mellan de olika organisationerna.

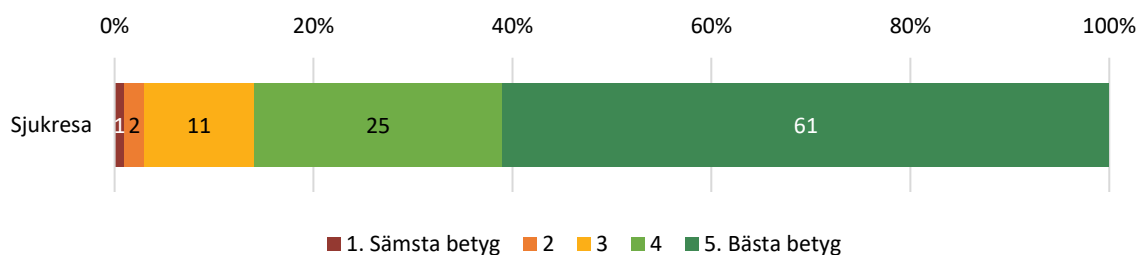
6.6 Generella omdömen om sjukresa

Bland sjukresenärerna:

- gav 86 procent av resenärerna ett högt betyg för tryggheten när de gjorde en sjukresa
- gav 85 procent ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar överlag
- gav kvinnorna en högre andel ett högt betyg för hur resorna fungerar överlag, 86 procent jämfört med 84 procent bland männen.
- minskade andelen högt betyg för hur resorna fungerar överlag med ökad resfrekvens.

6.6.1 Trygghet färdtjänst

Figur 134. Om du tänker på dina sjukresor generellt, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en sjukresa?



Bas 2021: Sjukresa 25 511 personer

86 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för den generella tryggheten när de gör en sjukresa.

Figur 135. Generellt betyg för tryggheten, för de deltagande organisationerna 2021. Röd punkt visar nationellt snitt.

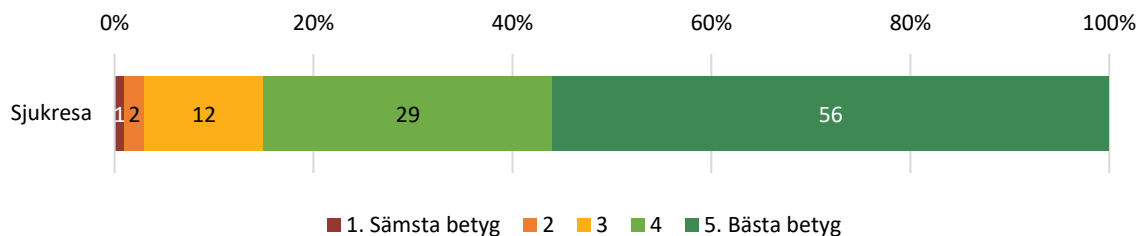


Bas 2021: Sjukresa 25 511 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tryggheten generellt sträcker sig från 78 till 90 procent bland de deltagande organisationerna.

6.6.2 Generellt betyg sjukresa

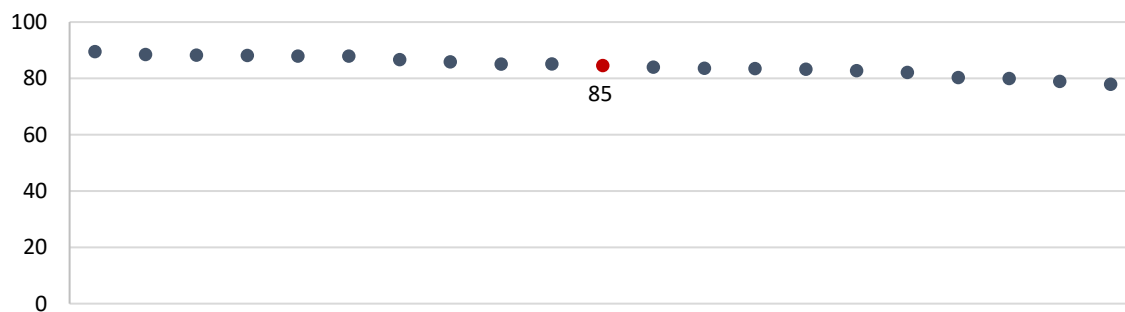
Figur 136. Om du tänker generellt på dina sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?



Bas 2021: Sjukresa 25 493 personer

85 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för hur deras sjukresor fungerar överlag.

Figur 137. Generellt betyg för hur resorna fungerar överlag, för de deltagande organisationerna. Röd punkt visar nationellt snitt.

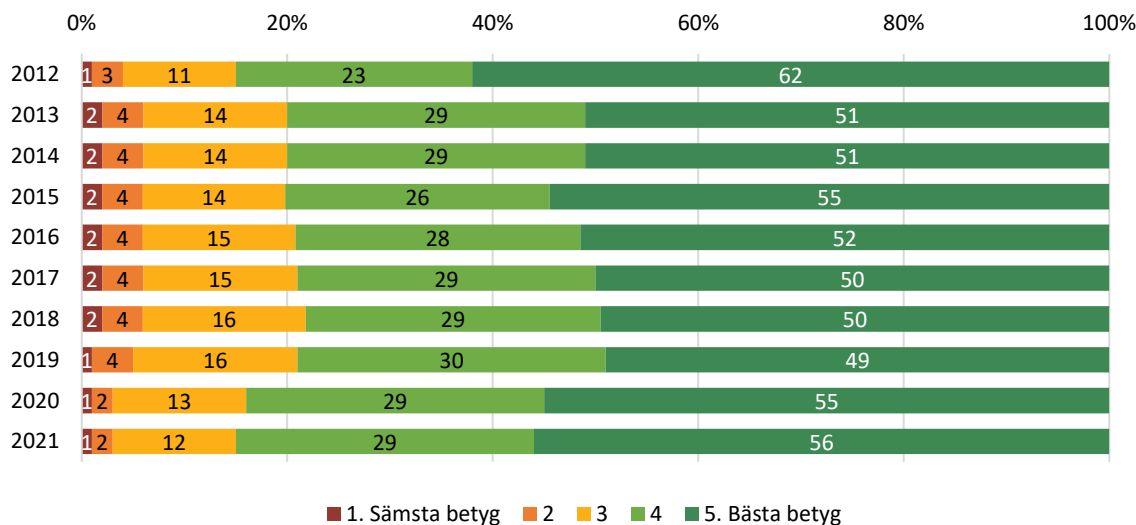


Bas 2021: Sjukresa 25 493 personer

Andelen som gav ett högt betyg i det generella betyget varierar mellan organisationerna från 79 till 90 procent.

6.6.3 Utveckling generellt betyg under åren 2012–2021

Figur 138. Generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag per år

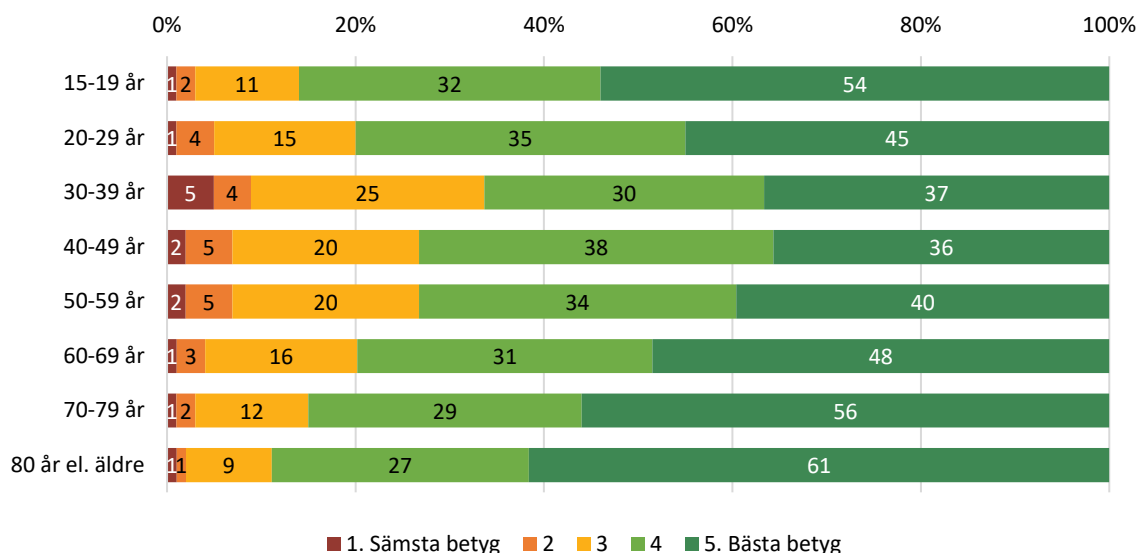


Bas: Sjukresa 12 386, 12 514, 12 643, 13 854, 15 011, 15 459, 19 312, 23 165, 23 409, 21 429 personer

Andelen sjukresenärer som gav ett högt generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag har ökat under de två senaste åren, och ligger 2021 på samma höga nivå som 2012.

6.6.4 Vad spelar roll för det generella betyget

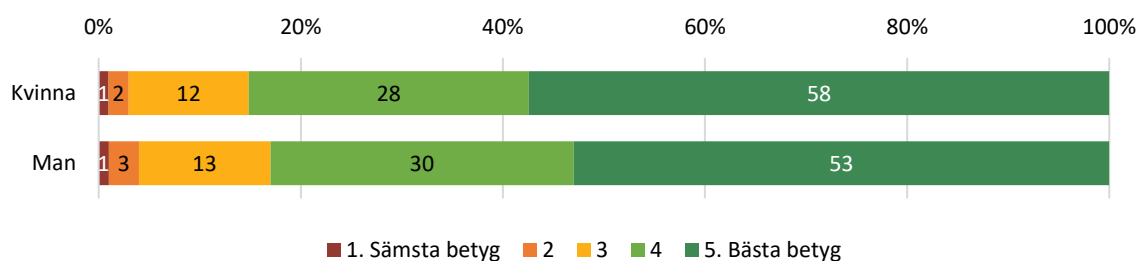
Figur 139. Generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag per ålder



Bas 2021: Sjukresa 25 453 personer

Andelen nöjda med det generella betyget för hur sjukresorna fungerar över lag är lägst i gruppen med resenärer som är 30-39 år, 77 procent. I de äldre åldersgrupperna ökade andelen nöjda med stigande ålder. Den högsta andelen missnöjda resenärer finns i åldersgruppen 30-39 år. Andelen missnöjda avtar sedan med stigande ålder.

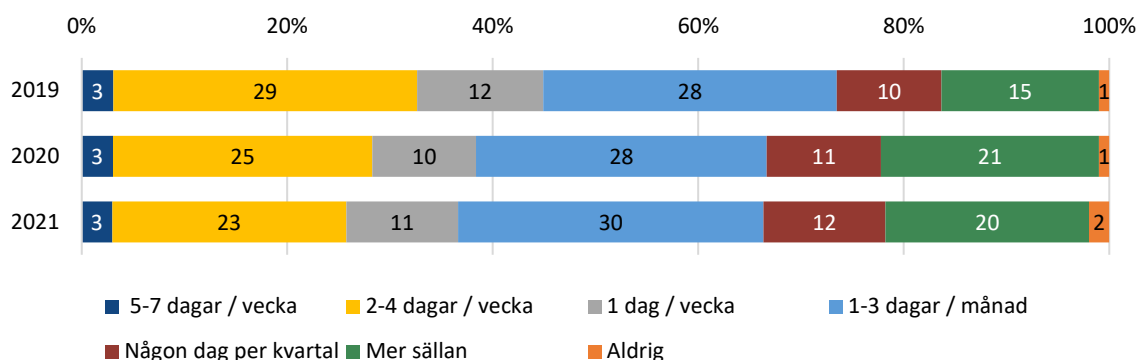
Figur 140. Generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag per kön



Bas 2021: Sjukresa 13 901, 10 889 personer

Kvinnor uppvisade en högre andel som gav ett högt generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag, 86 procent jämfört med 84 procent bland männen.

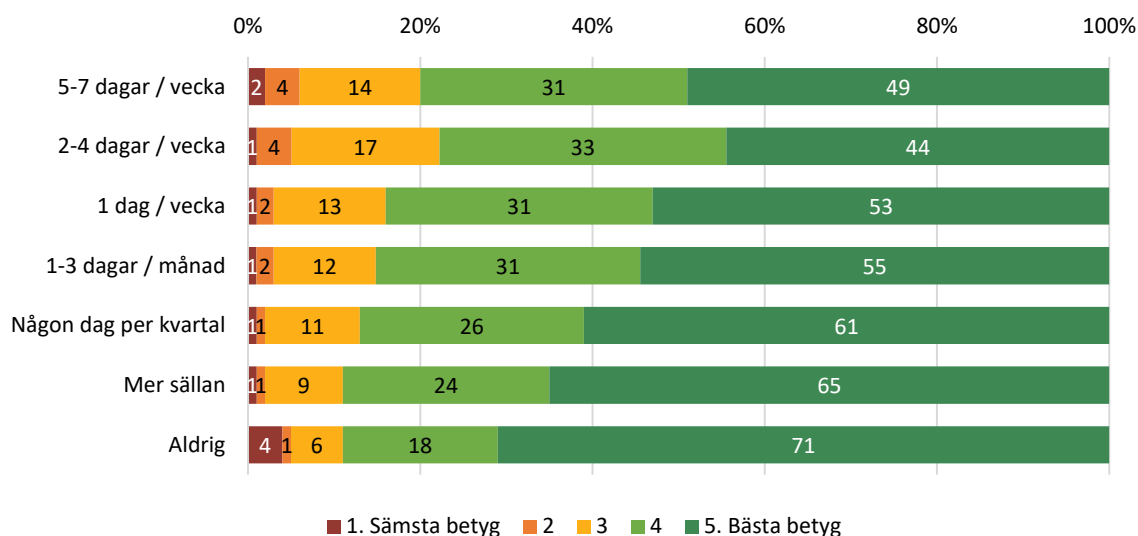
Figur 141. Resfrekvens med sjukresor 2019–2021



Bas sjukresa: 2019: 11 3818, 2020: 22 231, 2021: 23 914 personer

Det fanns en tydlig tendens av en minskad andel resenärer som rest 2-4 dagar per vecka, medan andelen som reste mer sällan ökade mellan 2019 och 2021.

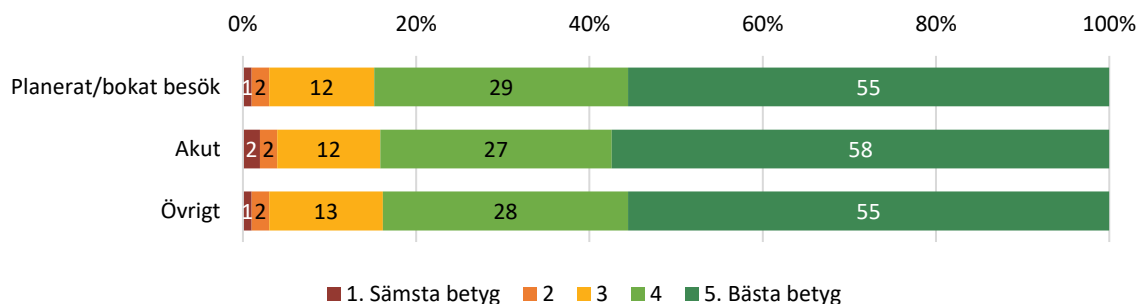
Figur 142. Generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag per resfrekvens



Bas 2021: Sjukresa 22 984 personer

Den högsta andelen högt betyg sett till resfrekvens under perioden finns bland dem som reser mer sällan. Förenklat kan sägas att andelen som gav ett högt generellt betyg ökade med minskad resfrekvens. Den lägsta andelen nöjda fanns bland dem som reste 2-4 dagar/vecka, 77 procent. Denna grupp uppvisade tillsammans med dem som reser 5-7 dagar/vecka den högsta missnöjdheten, 6 procent jämfört med 2-3 procent i övriga resfrekvensgrupper, undantaget 5 procent bland dem som säger sig aldrig resa.

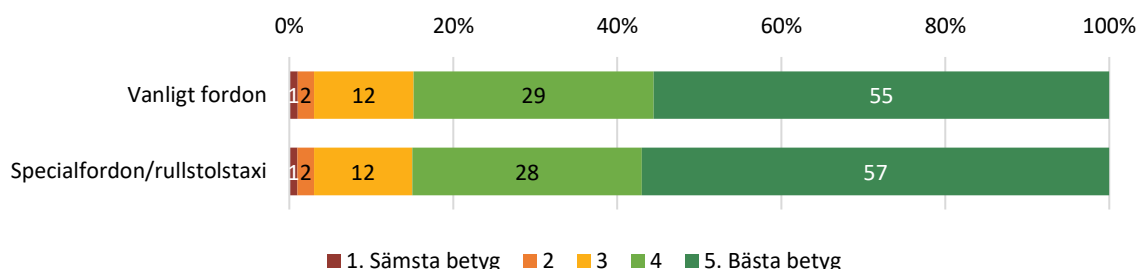
Figur 143. Generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag per ärende



Bas 2021: Sjukresa 25 493 personer

De som reser för planerat/bokat besök och akut är mer nöjda med det generella betyget än de som reser i övrigt ärende.

Figur 144. Generellt betyg för hur sjukresorna fungerar överlag per fordonstyp



Bas 2021: Sjukresa 13 147, 7 808 personer

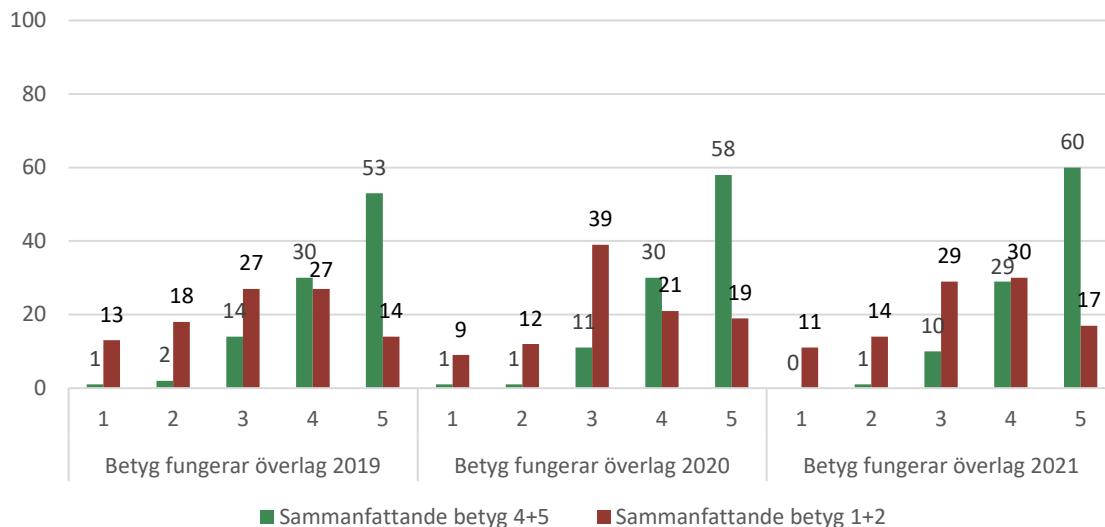
Vid en analys av frågan om generell nöjdhet i relation till den fordonstyp resenären rest med fanns det ingen skillnad i andelarna som gav högt/lågt betyg.

Det som spelar roll för betyget för hur sjukresorna fungerar över lag är inte fordonstypen som resenärerna reste med. Däremot uppvisade de mest frekventa resenärerna lägst generell nöjdhet. Kvinnorna är nöjdare än männen och från 30 års ålder ökade andelen nöjda med stigande ålder. Sjukresenärer som reser i akut eller planerat ärende var nöjdare än de som reste i övrigt ärende.

6.6.5 Generell nöjdhet i förhållande till sammanfattande nöjdhet med beställning och resa

I det följande kapitlet analyseras frågan om det generella betyget för hur färdtjänstresor fungerar överlag mot det sammanfattande betyg för hela resan inklusive beställning, och vice versa. Tanken är att kunna se var brytpunkten finns för när nöjdheten för det ena betyget ökar tydligt i relation till det andra betyget.

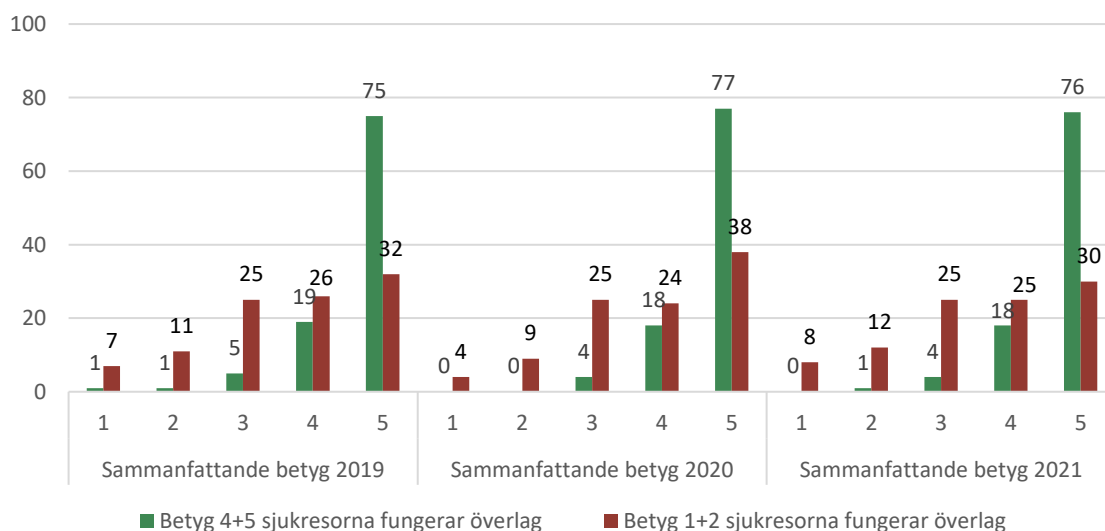
Figur 145. Andel nöjda och missnöjda med det sammanfattande betyget per betygsenhet för det generella betyget



Bas sjukresa 2019: 18 034, 2020: 12 900, 2021: 15 104 personer

Andelen som gav betyg 5 för hur sjukresorna fungerar överlag har en ökad andel av de som är nöjda med det sammanfattande betyget över tid. Andelen har ökat från 53 till 60 procent, och andelen som gav betyg 3 för hur det fungerar överlag har samtidigt en minskad andel som gav betyg 1+2 för det sammanfattande betyget. Annorlunda uttryckt: om man ger ett lågt sammanfattande betyg så är det mer troligt att man gav ett lågt betyg även för hur sjukresorna fungerar överlag. Resenärer som gav mer än betyg 3 i för hur sjukresorna fungerar generellt gav ett högt sammanfattande betyg. Sambandet mellan betyg 5 för hur det fungerar generellt är starkt kopplat till en hög andel nöjda med det sammanfattande betyget.

Figur 146. Andel nöjda och missnöjda med det generella betyget per betygsenhet för det sammanfattande betyget



Bas sjukresa 2019: 18 034, 2020: 12 900, 2021: 15 104 personer

Det är tydligt att andelen som givit betyg 5 i sammanfattande betyg också har varit nöjda med hur sjukresorna fungerar överlag. Av alla som givit betyget 4+5 för hur resorna fungerar överlag återfinns ca 75 procent per år bland dem som också givit betyg 5 i det sammanfattande betyget. Samtidigt återfinns 30 procent av dem som givit betyg 1+2 för hur det fungerar överlag bland dem som givit betyg 5 i det sammanfattande betyget.

6.7 Resenärer med hjälpmedel, ledsagare och beställd följeslagare/medresenär

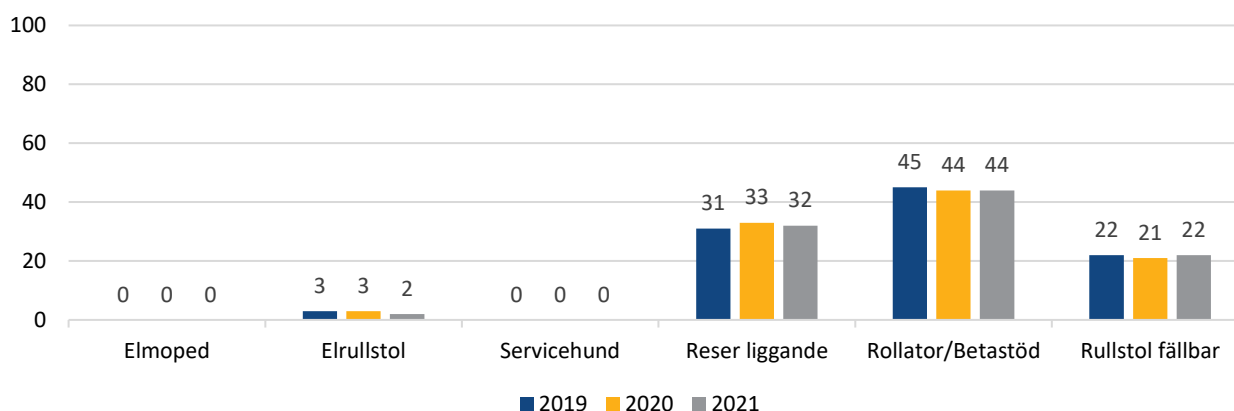
Bland sjukresenärerna som har uppgifter om assistans:

- reste 44 procent med rullator/betastöd
- reste 29 procent med ledsagare
- reste 8 procent med följeslagare/medresenär
- var nöjdheten huvudsakligen lägre bland dem som reste med hjälpmedel/ledsagare/medresenär än bland dem som reste utan

Uppgifterna om hjälpmedel, ledsagare och beställd följeslagare/medresenär finns med i mätningarna sedan halvårsskiftet 2019. Alla sjukresenärer klarar inte av att resa på egen hand. De kan då i sitt tillstånd ha rätt att ta med en ledsagare, en person som hjälper dem på resan. En följeslagare/medresenär är en person med anknytning till resenären som ska till samma resmål som resenären. Medresenären kan då resa tillsammans med sjukresenären och betala samma avgift som denne.

Nu tittar vi närmare på vad denna information berättar för oss i relation till det generella betyget för sjukresan.

Figur 147. Hjälpmedel andelar över år



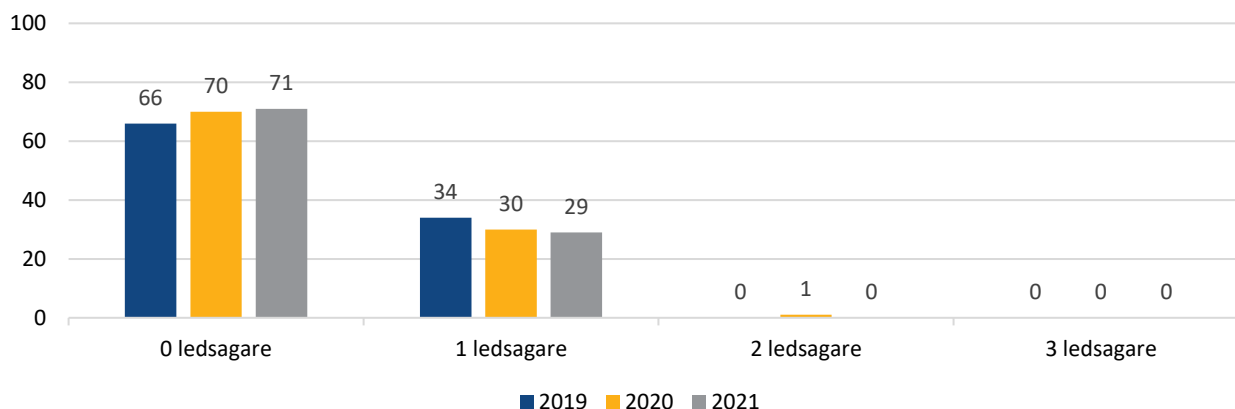
Bas 2019-2021: Sjukresa 3 517, 6 591, 7 151 personer

Bland de deltagande organisationerna med sjukreseintervjuer är det 17 stycken som skickar in uppgifter om hjälpmedel. Det motsvarar 85 procent av samtliga organisationer. Resenärer som har hjälpmedel utgör 27 procent av samtliga genomförda intervjuer.

Andelen sjukresenärer som reser liggande ökade mellan 2019 och 2020, men har sedan dess legat still. Andelen som reser med elrullstol har minskat 2021 jämfört med tidigare år.

I fortsättningen redovisas ej grupperna med elmoped och servicehund eftersom baserna är för små.

Figur 148. Ledsagare andelar över år



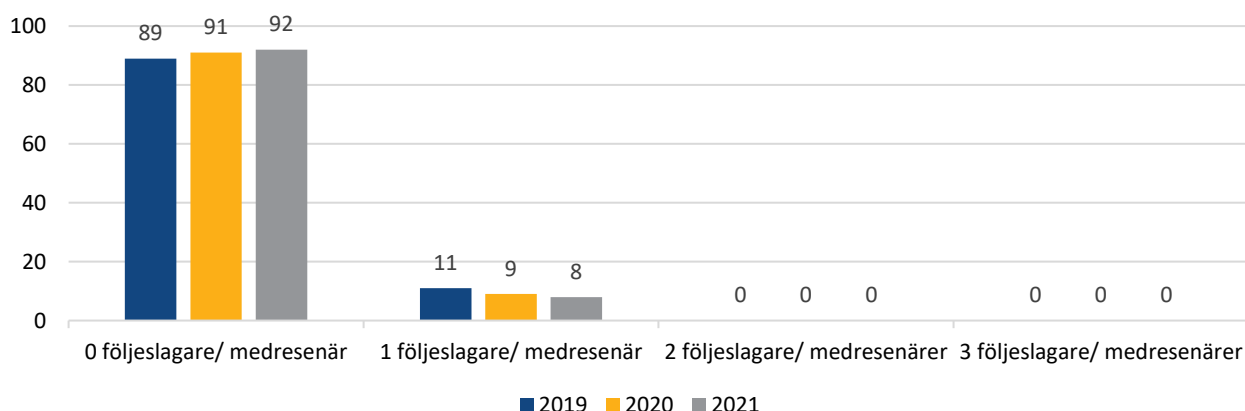
Bas 2019-2021: Sjukresa 4 177, 7 711, 8 010 personer

14 organisationer skickar information om antalet ledsagare. Dessa motsvarar 70 procent av samtliga organisationer med sjukreseintervjuer. Av samtliga genomförda sjukreseintervjuer utgör intervjuer med resenärer som har en eller fler ledsagare 11 procent.

Andelen sjukresenärer som reser utan ledsagare har ökat under perioden 2019 och 2021. Andelen som reser med en ledsagare har däremot minskat under hela perioden. Här kan förklaringen eventuellt finnas i pandemin, som präglade båda åren 2020 och 2021, och begränsningen av antalet resenärer i ett och samma fordon. Bland sjukresenärer med rollator/betastöd och fällbar rullstol reser majoriteten utan ledsagare. Övriga hjälpmedel reser med främst 1 ledsagare. Elrullstol sticker ut med högst andel 2 ledsagare. Det har sett ut på samma sätt 2019-2020.

När vi i fortsättningen av detta kapitel tittar på olika frågor i relation till antalet ledsagare redovisas inte värdena för två eller fler ledsagare, då baserna för dessa är för små. De ingår därför inte i de följande diagrammen över ledsagare.

Figur 149. Beställda följeslagare/ medresenärer andelar per år



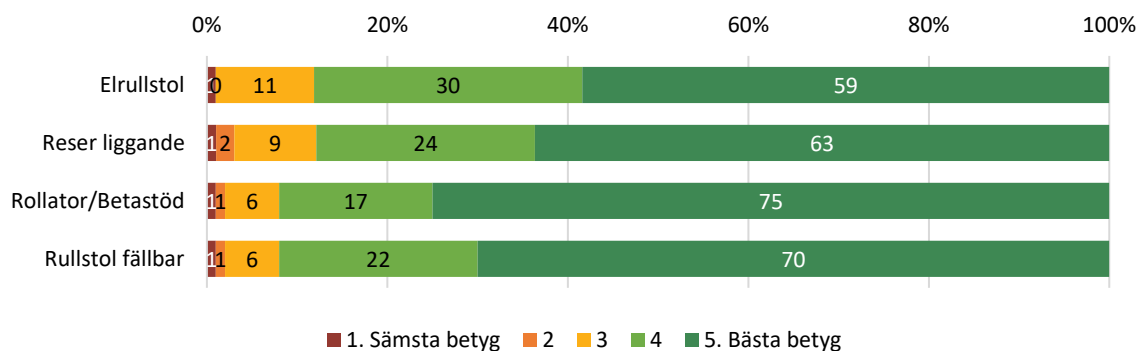
Bas 2019-2021: Sjukresa 2 601, 4 956, 5 149 personer

Bland samtliga deltagare med sjukresor är det 10 stycken som skickar in information om antalet följeslagare/medresenärer. Det motsvarar 50 procent av organisationerna. Av samtliga genomförda intervjuer utgör intervjuer med personer som har en eller fler följeslagare 2 procent.

Andelen sjukresenärer som reste utan följeslagare/medresenär ökade mellan 2019 och 2021. Däremot minskade andelen som reste med en följeslagare/medresenär mellan 2019 och 2021.

När vi i fortsättningen av detta kapitel tittar på olika frågor i relation till antalet följeslagare/medresenärer redovisas inte värdena för två eller fler följeslagare/medresenärer, då baserna för dessa är för små. De ingår därför inte i de följande diagrammen över följeslagare/medresenärer.

Figur 150. Olika hjälpmedel i relation till sammanfattande betyg för beställning

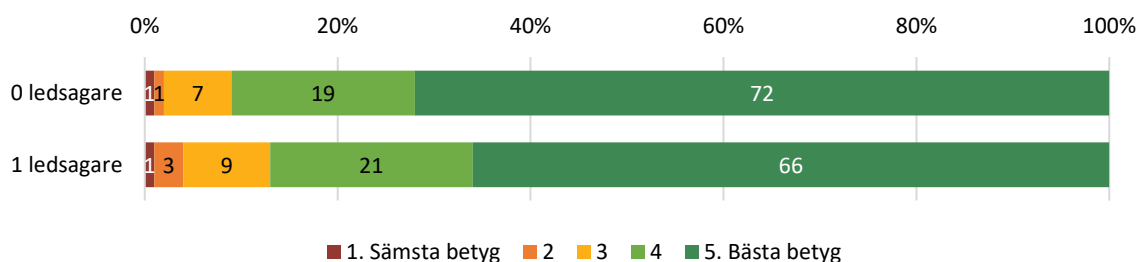


Bas 2021: Sjukresa 4 301 personer. Baserna för resenärer med elmoped respektive servicehund är för små för att redovisas.

Resenärerna som har rest med rollator/betastöd alternativt fällbar rullstol har högst andel som gav betyg 4+5 för det sammanfattande betyget för beställningen.

Det sammanfattande betyget för beställning har en variation från 88 till 92 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 90 procent nöjda med beställningen av alla sjukresor, se kapitel 6.3.9.

Figur 151. Med och utan ledsagare i relation till sammanfattande betyg för beställning

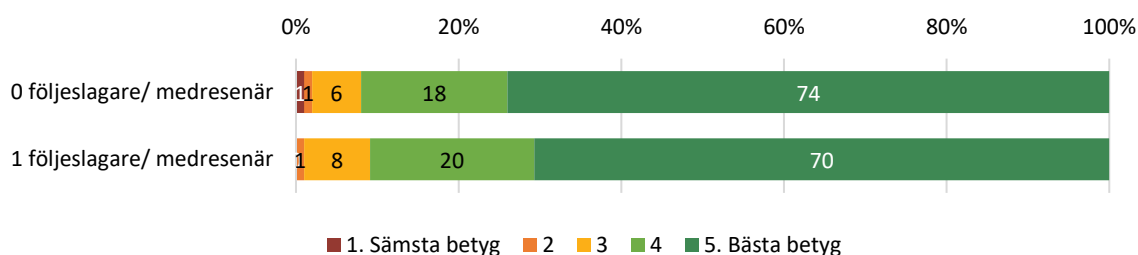


Bas 2021: Sjukresa 4 258 personer. Baserna för resenärer med två respektive tre ledsagare är för små för att redovisas.

Resenärer utan ledsagare har en högre andel betyg 4+5 än resenärer med ledsagare, 91 respektive 88 procent.

Detta kan relateras till 90 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställningen av alla sjukresor.

Figur 152. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till sammanfattande betyg för beställning

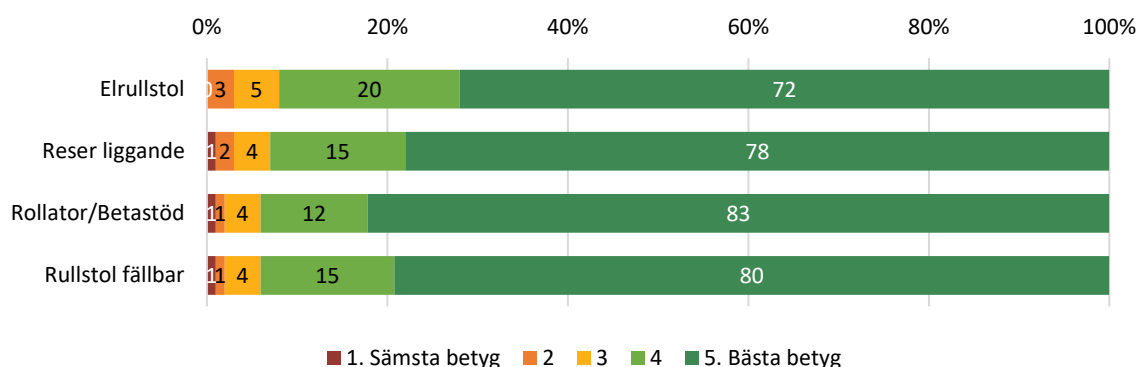


Bas 2021: Sjukresa 2 747 personer. Baserna för sjukresenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för små för att redovisas.

Resenärerna som reser utan beställd följeslagare/medresenär har en högre andel som angav betyg 1+2, än de som reser med en följeslagare/medresenär.

Det sammanfattande betyget för beställning skiljer sig inte mellan med/utan följeslagare/medresenär utan ligger på 91-92 procent, vilket kan relateras till 90 procent nöjda med beställningen av alla sjukresor.

Figur 153. Olika hjälpmedel i relation till betyg för förarens bemötande

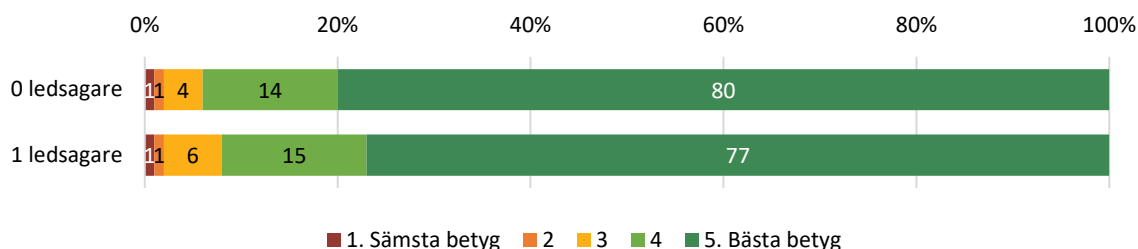


Bas 2021: Sjukresa 7 055 personer. Baserna för resenärer med elmped respektive servicehund är för små för att redovisas.

Resenärerna som rest med rollator/betastöd alternativ med fällbar rullstol är de som har högst andel som gav betyg 4+5 för förarens bemötande, vardera 94 procent.

Betyget för förarens bemötande har en variation från 92 till 94 procent nöjda för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 93 procent nöjda med förarens bemötande för alla sjukresor, se kapitel 6.4.3.

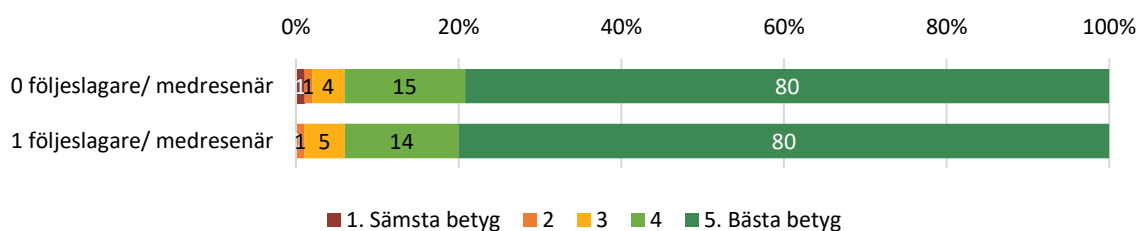
Figur 154. Med och utan ledsagare i relation till betyg för förarens bemötande



Bas 2021: Sjukresa 7 922 personer. Baserna för resenärer med två och tre ledsagare är för små för att redovisas.

Resenärer utan ledsagare gav ett högre betyg för förarens bemötande än vad resenärer med en ledsagare gör, 94 jämfört med 92 procent. Detta kan relateras till 93 procent nöjda med förarens bemötande för alla sjukresor.

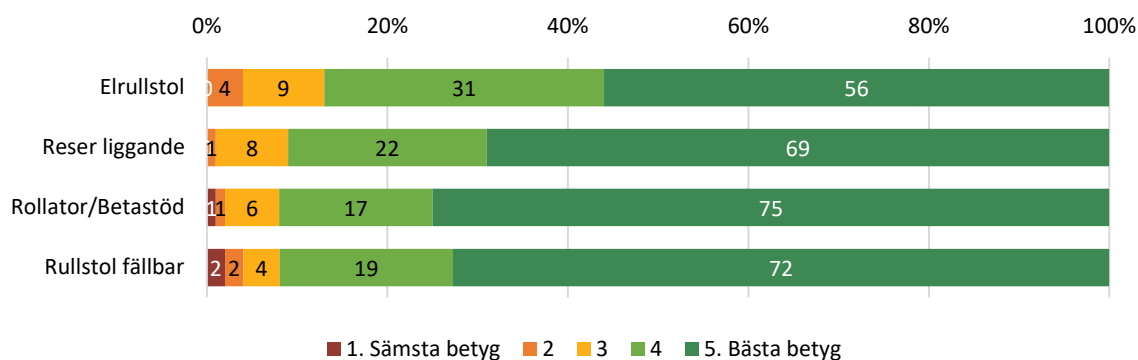
Figur 155. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till betyg för förarens bemötande



Bas 2021: Sjukresa 5 100 personer. Baserna för sjukresenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för små för att redovisas.

Resenärer utan beställd följeslagare/medresenär har en högre andel som ger betyg 1+2 för förarens bemötande än de som reser med en beställd följeslagare/medresenär. Med eller utan följeslagare/medresenär påverkar däremot inte andelen som ger betyg 4+5, som är 94 procent i båda fallen. Detta kan relateras till 93 procent nöjda med förarens bemötande för alla sjukresor.

Figur 156. Olika hjälpmedel i relation till sammanfattande betyg för sjukresa

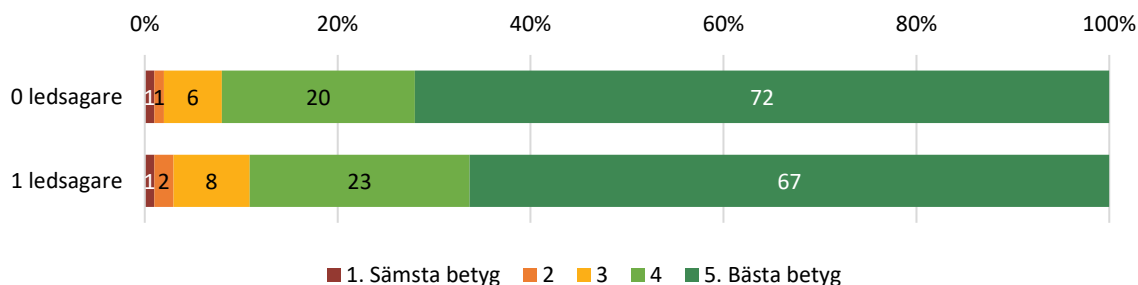


Bas 2021: Sjukresa 7 287 personer. Baserna för resenärer med elmoped respektive servicehund är för små för att redovisas.

Resenärerna som reser med rollator/betastöd eller fällbar rullstol har en högre andel som gav ett högt sammanfattande betyg för sjukresan än övriga hjälpmedelsgrupper.

Det sammanfattande betyget för sjukresan har en variation från 87 till 93 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 91 procent nöjda i det sammanfattande betyget för alla sjukresor, se kapitel 6.5.

Figur 157. Med och utan ledsagare i relation till sammanfattande betyg för sjukresa

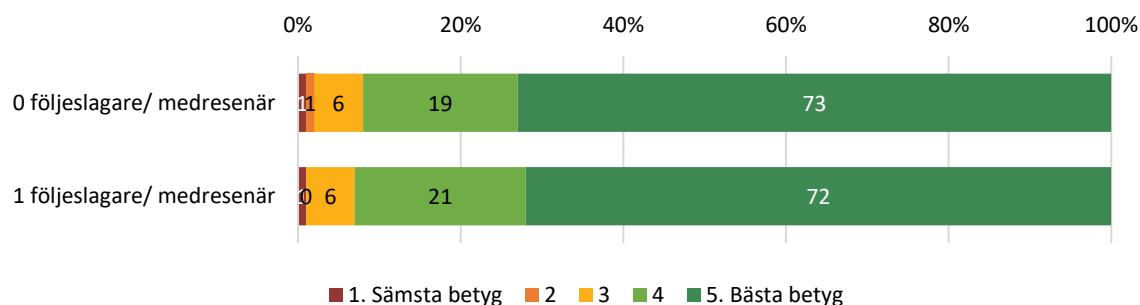


Bas 2021: Sjukresa 4 257 personer. Baserna för resenärer med två och tre ledsagare är för små för att redovisas.

Resenärer utan ledsagare har en högre andel som ger betyg 4+5 för det sammanfattande betyget för sjukresan än resenärer med ledsagare, 92 jämfört med 90 procent.

Detta kan relateras till 91 procent nöjda i det sammanfattande betyget för sjukresan för alla sjukresor.

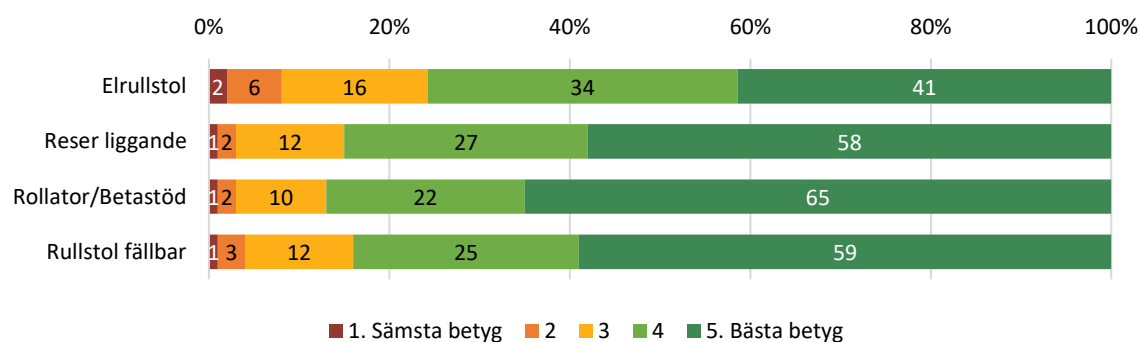
Figur 158. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till sammanfattande betyg för sjukresa



Bas 2021: Sjukresa 2 753 personer. Baserna för sjukresenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för små för att redovisas.

Resenärer med en följeslagare/medresenär och resenärer utan följeslagare/medresenär skiljer sig inte i andelen som ger betyg 4+5. Detta kan relateras till 91 procent nöjda i det sammanfattande betyget för alla sjukresor.

Figur 159. Olika hjälpmedel i relation till betyg för generell trygghet för sjukresorna

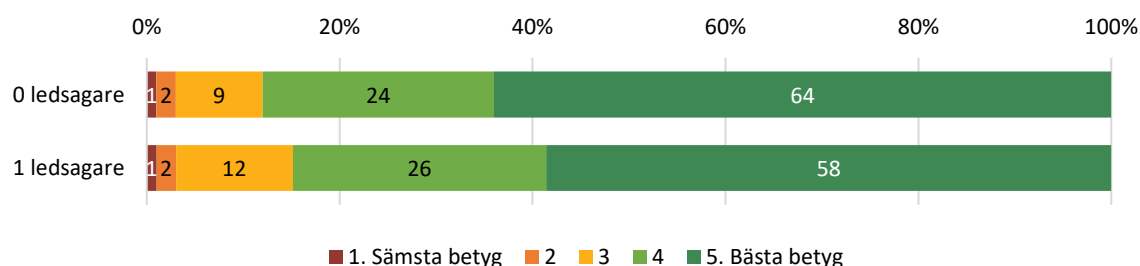


Bas 2021: Sjukresa 6 682 personer. Baserna för resenärer med elmped respektive servicehund är för små för att redovisas.

Resenärer som reser med rollator/betastöd är de som har högst andel betyg 4+5 för den generella tryggheten.

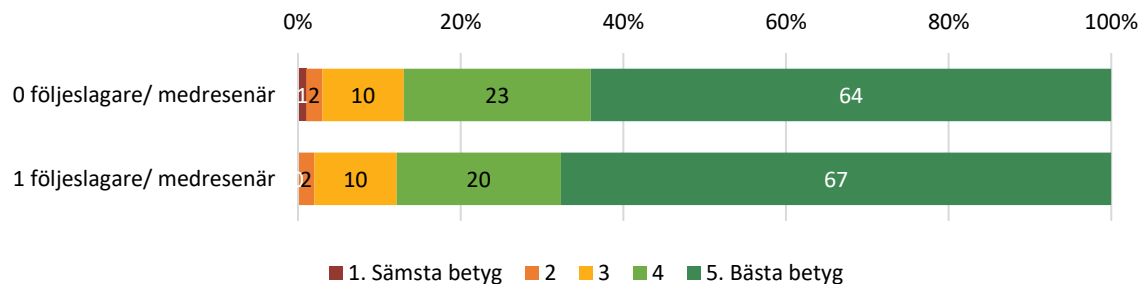
Det generella betyget för trygghet har en variation från 76 till 87 procent för de olika hjälpmedlen, vilket kan relateras till 86 procent nöjda med den generella tryggheten för alla sjukresor, se kapitel 6.6.1.

Figur 160. Med och utan ledsagare i relation till betyg för generell trygghet för sjukresorna



Bas 2021: Sjukresa 7 544 personer. Basen för resenärer med två respektive tre ledsagare är för liten för att redovisas.

Resenärer som reser utan ledsagare har en högre andel som gav betyg 4+5 för den generella tryggheten än resenärer som reser med 1 ledsagare, 88 jämfört med 85 procent. Detta kan relateras till 86 procent nöjda med den generella tryggheten för alla sjukresor.

Figur 161. Med och utan beställd följeslagare/medresenär i relation till generellt betyg för trygghet för sjukresorna

Bas 2021: Sjukresa 4 832 personer. Basen för resenärer med två respektive tre följeslagare/medresenärer är för liten för att redovisas.

Andelen som gav betyg 1+2 för det generella betyget för trygghet är högre bland dem som reser utan en beställd följeslagare/medresenär, 3 jämfört med 2 procent.

Det generella betyget för trygghet har ingen variation för utan/med följeslagare/ medresenär, utan ligger i båda fallen på 88 procent nöjda, vilket kan relateras till 86 procent nöjda med den generella tryggheten för alla sjukresor.

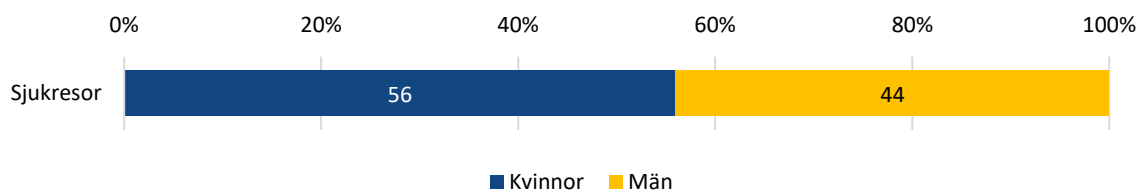
6.8 Fakta om sjukresenärerna

Bland sjukresenärerna:

- var 56 procent av de intervjuade kvinnor
- var 78 procent 70 år eller äldre
- reste 37 procent minst en gång per vecka eller oftare

6.8.1 Kön

Figur 162. Kön

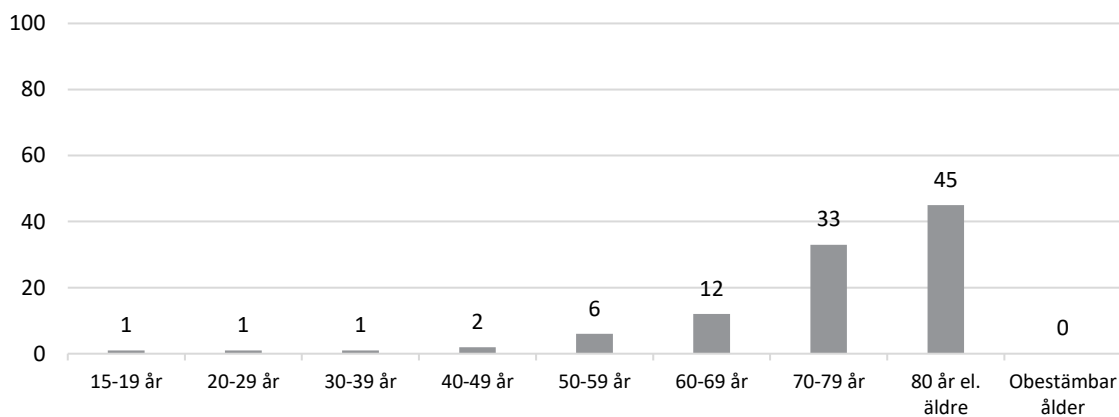


Bas 2021: Sjukresa 26 146 personer

56 procent av de intervjuade sjukresenärerna var kvinnor.

6.8.2 Ålder

Figur 163. Åldersfördelning

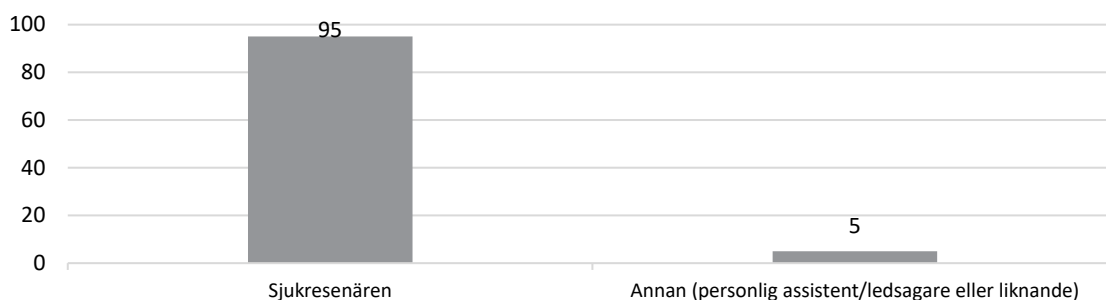


Bas 2021: Sjukresa 26 894 personer

78 procent av sjukresenärerna var 70 år eller äldre.

6.8.3 Vem intervjuas

Figur 164. Vem intervjuas?

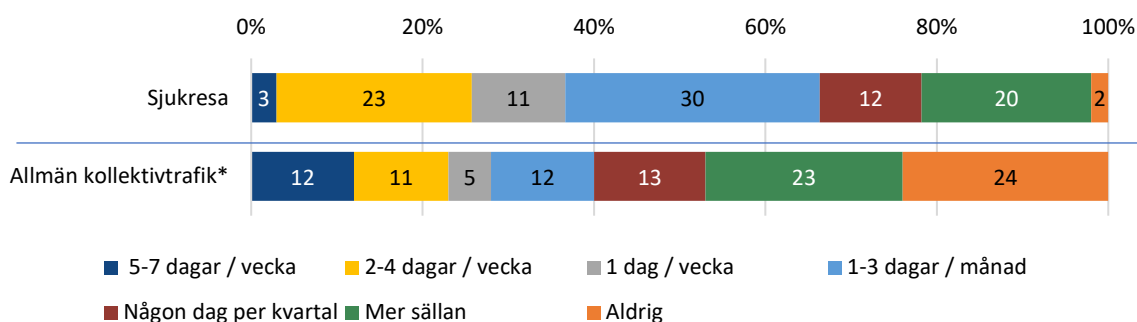


Bas 2021: Sjukresa 26 894 personer

95 procent av sjukreseintervjuerna har genomförts med resenären själv.

6.8.4 Resfrekvens

Figur 165. Resfrekvens

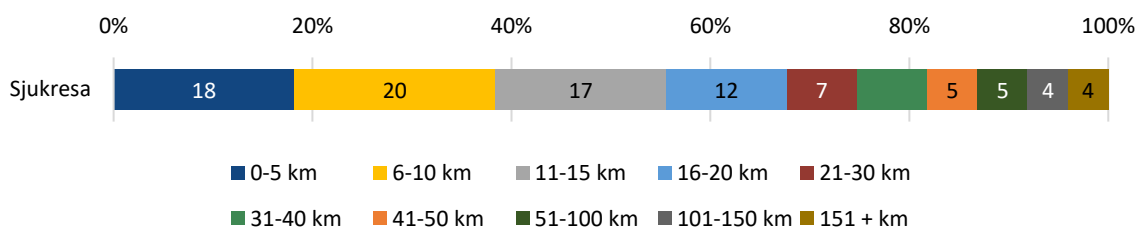


Bas 2021: Sjukresor 23 914, Allmän kollektivtrafik 96 425 personer. *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2021.⁷

Resfrekvensen 1-3 dagar/månad har den största andelen bland sjukresenärerna. Den andelen har ökat med 2 procentenheter jämfört med 2020. Andelen 2-4 dagar/vecka har minskat med lika mycket, medan andelen som reser 5-7 dagar/vecka är konstant. Även andelen någon dag/kvartal har ökat med en procentenhet medan andelen mer sällan minskat med en procentenhet. Troligen beror förändringarna i resfrekvens på pandemin.

6.8.5 Reslängd

Figur 166. Reslängd

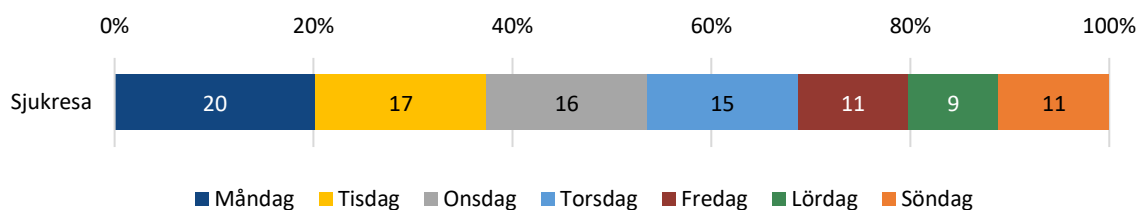


Bas 2021: Sjukresor 8 477 personer

55 procent av sjukresorna var 15 km eller kortare.

6.8.6 Resdagar

Figur 167. Resdagar

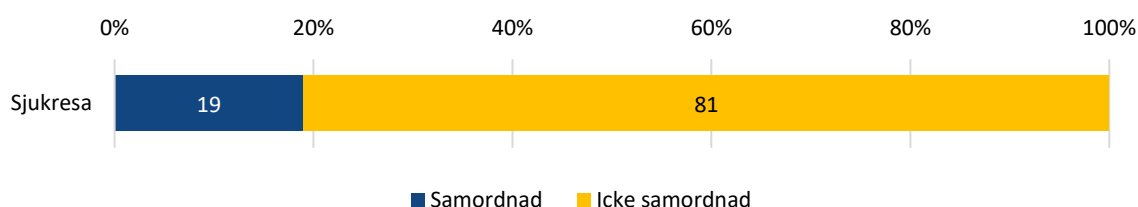


Bas 2021: Sjukresa 26 894 personer

Andelen sjukresor per veckodag avtar ju längre veckan skrider, för att öka något under söndagen igen.

6.8.7 Samordning

Figur 168. Samordning

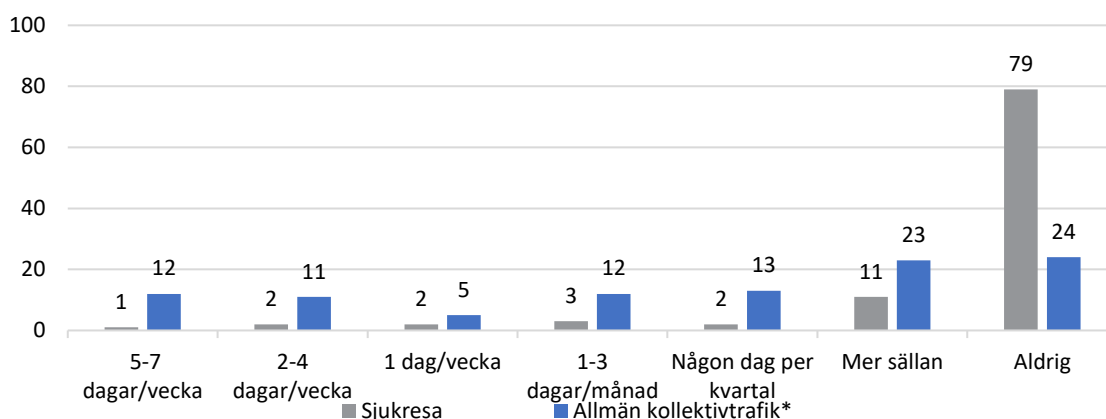


Bas 2021: Sjukresa 26 147 personer

Andelen resenärer med samordnade resor halverades mellan 2019 och 2020 och har sedan dess legat still. Det bör beaktas att båda åren 2020 och 2021 har varit pandemidrabbade, vilket förklarar de låga värdena för samordning. Organisationerna har, för att följa restriktioner och minska smittspridning, minskat andelen resor där flera resenärer kunnat resa samtidigt i samma fordon.

6.8.8 Resfrekvens kollektivtrafik

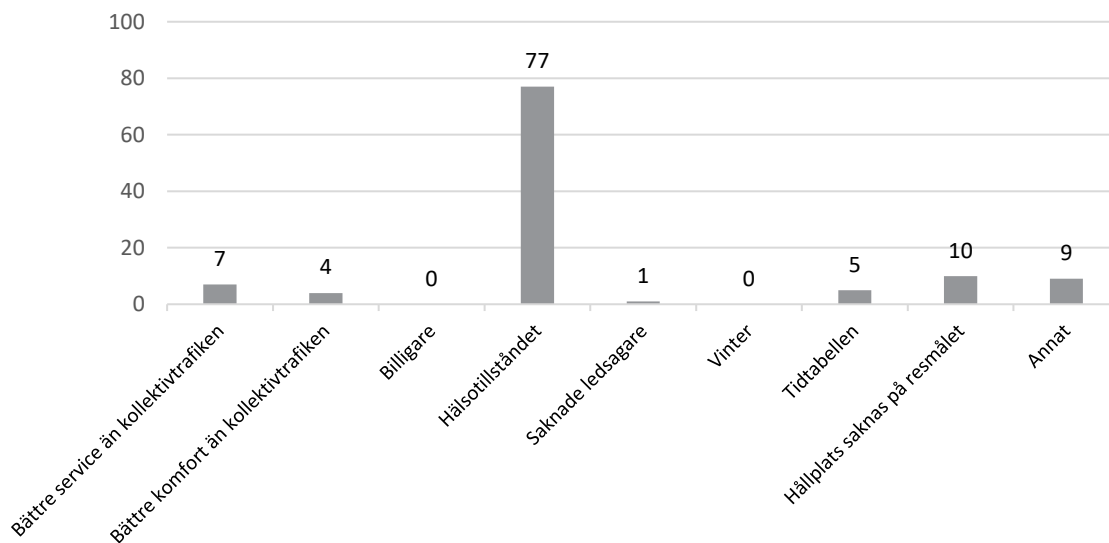
Figur 169. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båt?



Bas 2021: Sjukresa 26 483, Allmän kollektivtrafik 96 425 personer *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2021.⁸

79 procent av sjukresenärerna säger sig aldrig resa med den allmänna kollektivtrafiken.

Figur 170. Vad var orsaken till att du reste din sjukresa med bokad/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar?



Bas 2021: Sjukresa 18 720 person

Den främsta orsaken till att sjukresenärerna inte använde den allmänna kollektivtrafiken var deras hälsotillstånd. Även 2020 var detta den främsta orsaken.



7 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Bland de tillståndssökande:

- var 83 procent nöjda med hela handläggningen från ansökan till beslut
- gav 89 procent ett högt betyg för den senaste kontakten med handläggaren
- gav 87 procent ett högt betyg för kontakten generellt med handläggaren
- angav 34 procent att de fick ett beslut inom 2 veckor och 84 procent inom en månad
- fick 93 procent bifall på sin ansökan

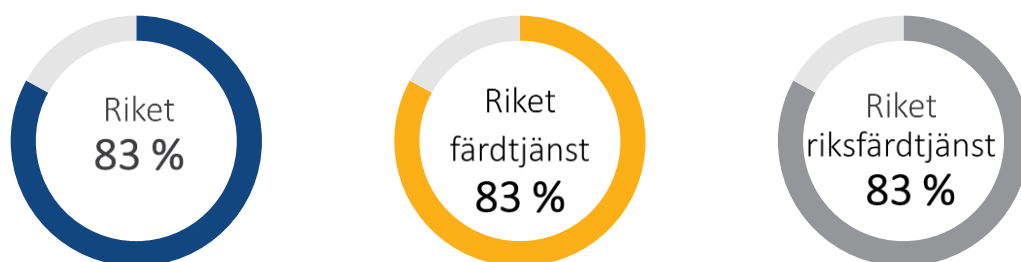
7.1 Om undersökningen

Undersökningen om handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst (HANBARO) startade med en pilot, där en organisation deltog, för handläggningsmånad maj 2019. Den officiella starten skedde vid halvårsskiftet 2019. Då deltog fyra organisationer. I december 2021 var det åtta organisationer som deltog. Se förteckning över deltagare i kapitel 8.3. Av landets 290 kommuner är det 79 kommuner som täcks av undersökningen. Det motsvarar 27 procent.

Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut om ansökan. Kapitlet redogör för resultaten av handläggningsmånaderna december 2020-november 2021. Dessa presenteras som 2021 i diagram och text. Precis som färdtjänst- och sjukrese-undersökningen har HANBARO olika frågepaket, kallade light och normal. Det är endast frågor ur light-paketet som redovisas i det följande.

7.2 Sammanfattande nöjdhet

Figur 171. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riks-färdtjänst-/färdtjänsthandläggningen, från ansökan till beslut?

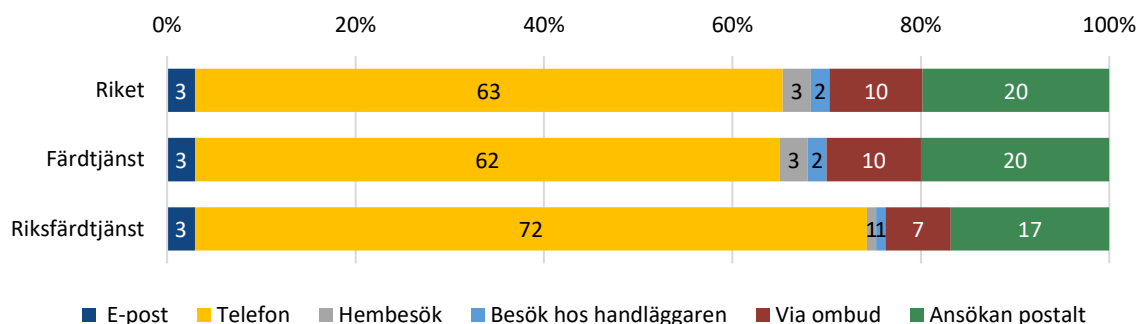


Bas 2021: Riket 4 413, Färdtjänst 4 029, Riks-färdtjänst 384 personer

I riket var 83 procent av de ansökande nöjda med hela handläggningen. De som ansökte om färdtjänst var lika nöjda som de som ansökte om riks-färdtjänst. Andelen nöjda tillståndssökande i det sammanfattande betyget sträcker sig för de olika organisationerna från 69 till 93 procent.

7.3 Under ansökan

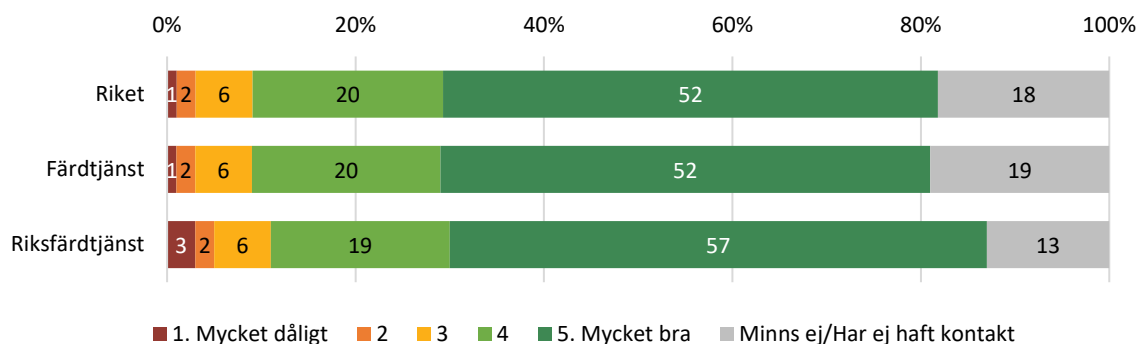
Figur 172. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/riksfärdtjänstutredningen?



Bas 2021: Riket 5 581, Färdtjänst 5 068, Riksfärdtjänst 513 personer

Av samtliga tillståndssökande hade 63 procent haft kontakt med handläggaren via telefon. Andelen var högre bland dem som ansökte om riksfärdtjänst än bland dem med färdtjänstansökan. Andelen som hade kontakt via ombud är lägre bland dem som har sökt riksfärdtjänst än hos dem som har sökt färdtjänst.

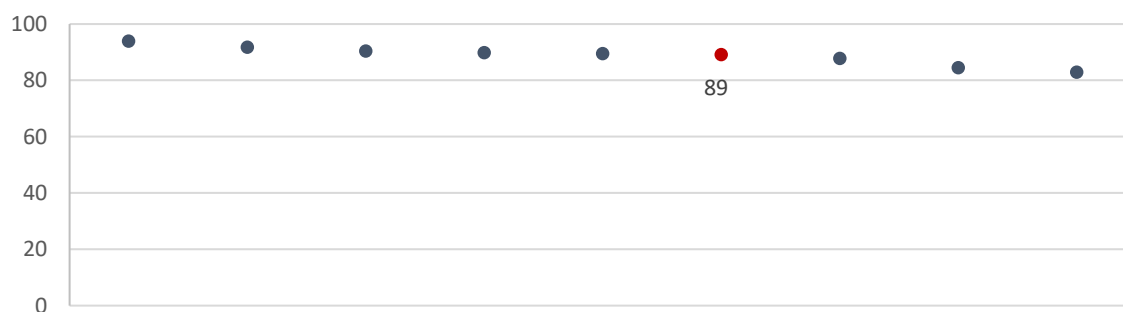
Figur 173. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

18 procent av de sökande säger sig inte ha haft kontakt med handläggaren/inte komma ihåg hur kontakten var. Ser man enbart till dem som kommer ihåg kontakten gav 89 procent ett högt betyg. Bland dem som hade haft kontakt per telefon gav 90 procent ett högt betyg. Sökande som fick hembesök var ännu nöjdare, 95 procent gav ett högt betyg. Observera att den gruppen endast utgör 3 procent, se figur 168.

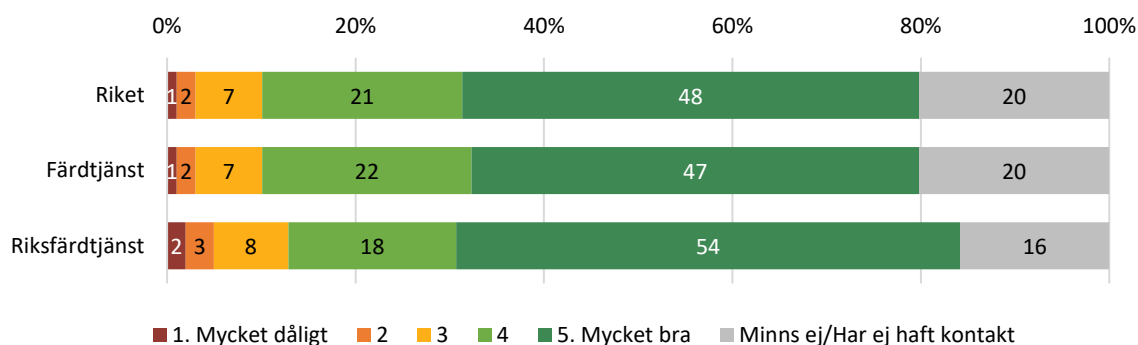
Figur 174. Upplevelse av bemötandet vid senaste kontakten. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Riket 5 079 personer

Om man enbart beaktar betyget bland dem som kommer ihåg senaste kontakten gav 89 procent ett högt betyg. Variationen finns mellan 83 och 94 procent nöjda bland de deltagande organisationerna. De som svarat minns ej/har ej haft kontakt är inte inkluderad i beräkningen för diagrammet ovan.

Figur 175. Hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksfärdtjänst-/färdtjänstutredningen?



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

Även vid frågan om det generella bemötandet vid alla kontakter säger sig 20 procent inte komma ihåg/inte ha haft kontakt. Bland dem som avgav betyg gav 87 procent ett högt betyg.

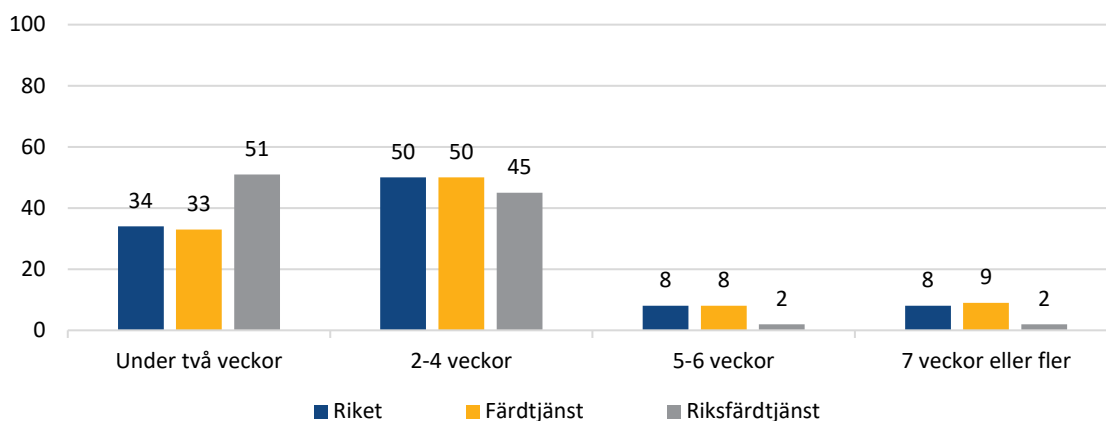
Figur 176. Andel nöjda med det generella bemötandet per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Riket 4 955 personer

Variationen sträcker sig bland organisationerna från 76 till 93 procent av de sökande som angav att de är nöjda med det generella bemötandet. Sökande som svarat minns ej/har ej haft kontakt ingår inte i beräkningen.

Figur 177. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom?

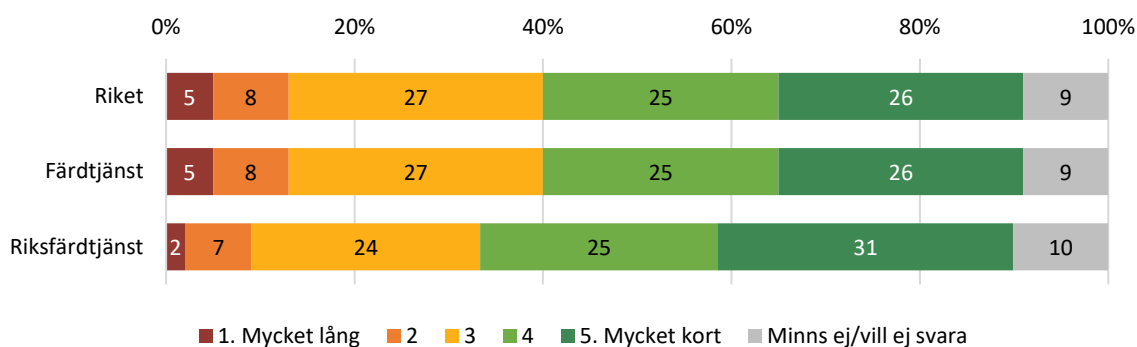


Bas 2021: Riket 5 103, Färdtjänst 4 637, Riksfärdtjänst 466 personer

Av de sökande upplevde 34 procent att det tog mindre än två veckor mellan att de lämnade in ansökan och att de fick ett beslut. Bland dem som ansökte om riksfärdtjänst upplevde 51 procent att de fick besked inom två veckor, vilket är en betydligt högre andel än bland dem som ansökte om färdtjänst. Det bör beaktas att reglerna för handläggningen och därmed även tiderna för handläggning gällande de två resttyperna kan skilja sig åt.

7.4 Efter ansökan

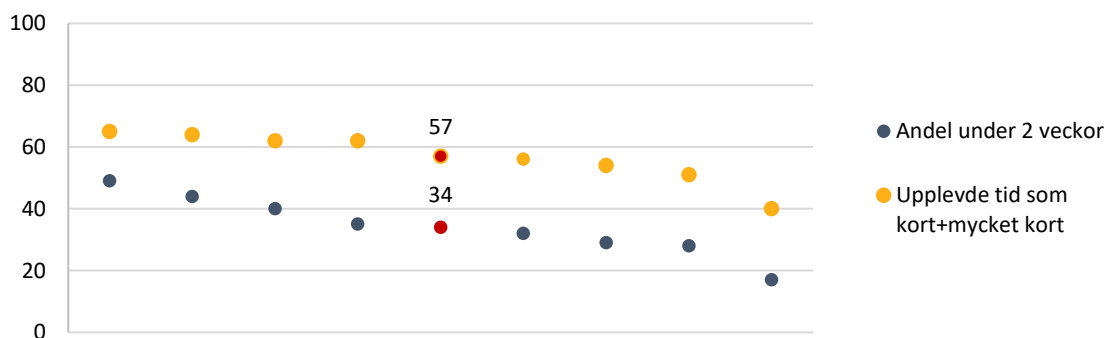
Figur 178. Hur upplevde du handläggningstiden?



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

57 procent upplevde handläggningstiden som kort/mycket kort, om man exkluderar de 9 procent av de sökande som inte minns/inte vill svara på hur de upplevde handläggningstiden.

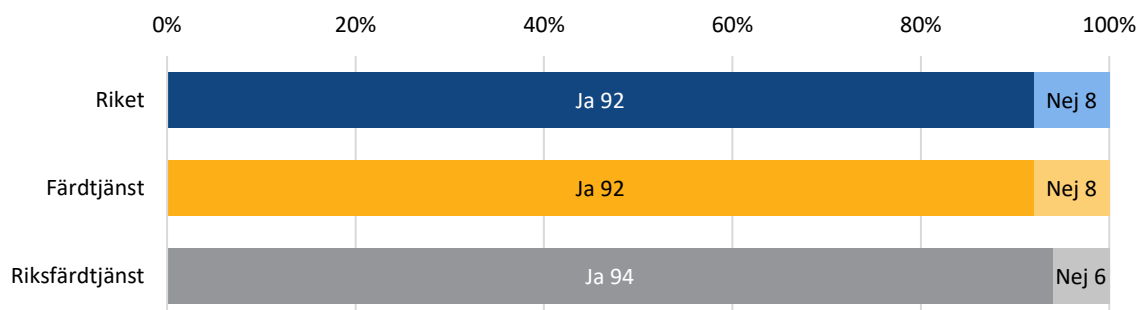
Figur 179. Andel ett beslut under 2 veckor och andel som upplevde tiden som kort inklusive mycket kort per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2021: Riket upplevelse av tid 4 528 personer, angivelse av tid 5 555 personer

Andelen resenärer som upplevde tiden mellan inlämnande av ansökan och besked om utfall som kort eller mycket kort varierar bland de deltagande organisationerna från 40 till 65 procent. Andelen resenärer som angav ansökningstiden till under två veckor sträcker sig från 17 till 49 procent.

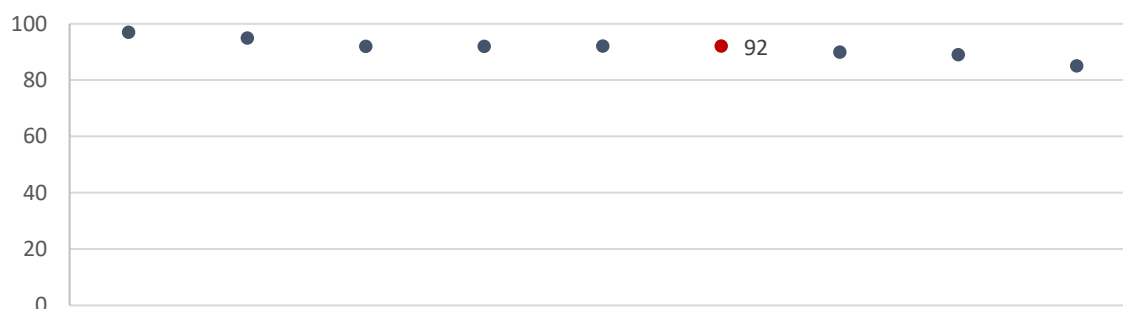
Figur 180. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?



Bas 2021: Riket 3 105, Färdtjänst 2 788, Riksfärdtjänst 317 personer

Av alla tillståndssökande, oavsett typ av ansökan, ansåg 92 procent att informationen de fick av handläggaren var tillräcklig.

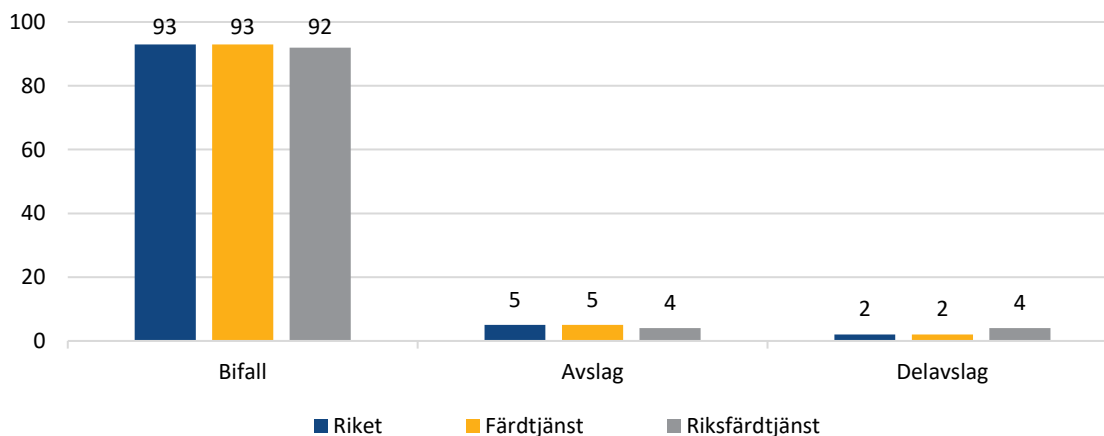
Figur 181. Andel som anser att informationen var tillräcklig per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Riket 3 105 personer

Bland organisationernas sökande ansåg mellan 85 och 97 procent att informationen var tillräcklig.

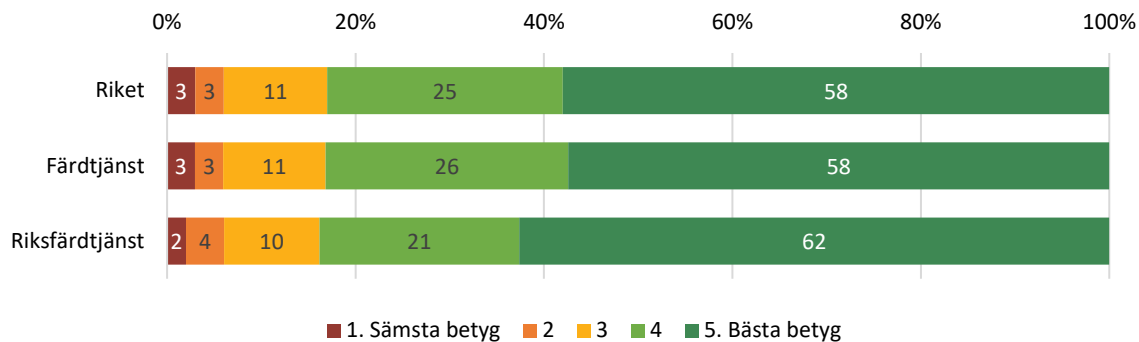
Figur 182. Vilket beslut gavs på ansökan?



Bas 2021: Riket 5 813, Färdtjänst 5 292, Riksfärdtjänst 521 personer

Av samtliga ansökningar fick 93 procent bifall.

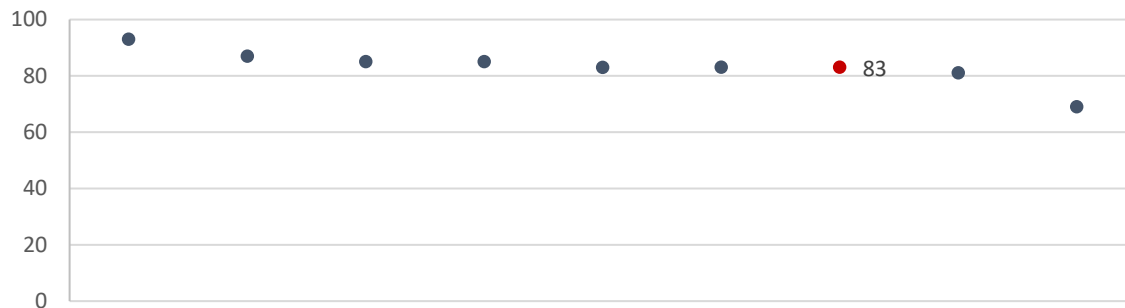
Figur 183. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut?



Bas 2021: Riket 5 762, Färdtjänst 5 238, Riksfärdtjänst 524 personer

83 procent av de sökande gav ett högt sammanfattande betyg för hela handläggningen, från ansökan till beslut.

Figur 184. Sammanfattande betyg per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2021: Riket 5 762 personer

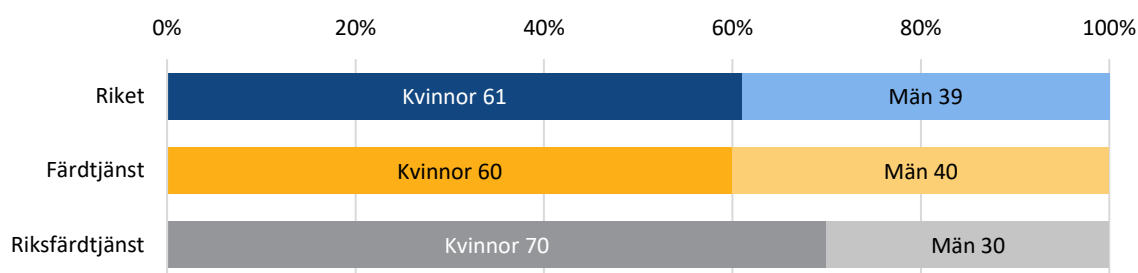
Andelen sökande som gav ett högt sammanfattande betyg för handläggningen sträcker sig från 69 till 93 procent bland de deltagande organisationerna.

7.5 Fakta om de riks-/färdtjänstsökande

Bland de tillståndssökande:

- var 61 procent kvinnor
- var 76 procent 70 år eller äldre
- hade 44 procent ett rörelsehinder

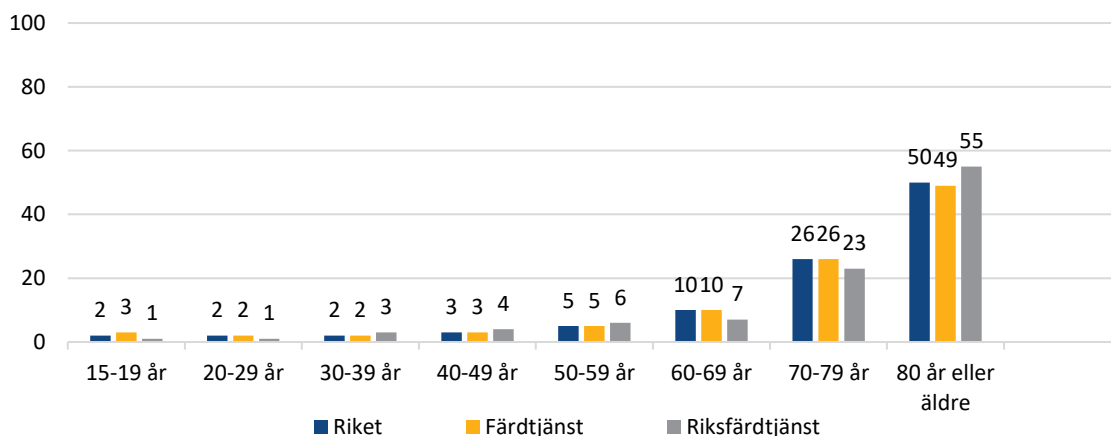
Figur 185. Kön



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

Av samtliga sökande var 61 procent kvinnor. Andelen kvinnor var högre bland de riksfärdtjänst-sökande än bland de färdtjänstsökande.

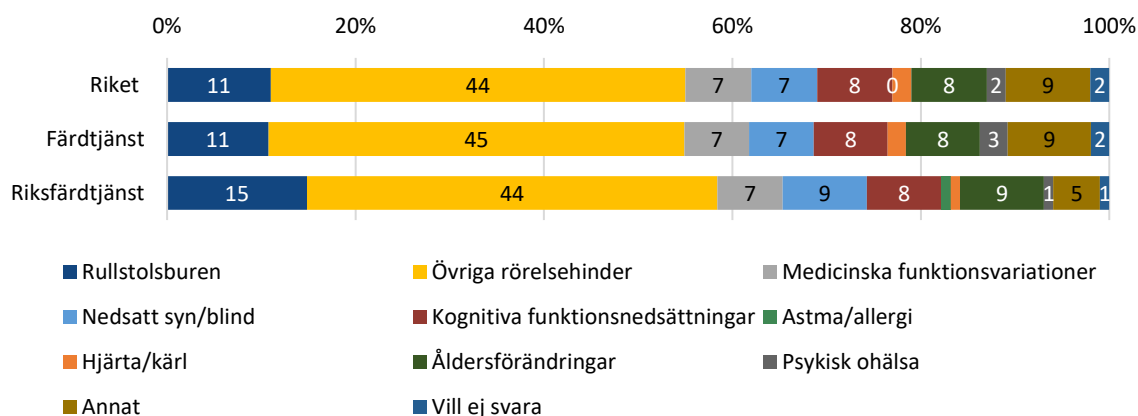
Figur 186. Ålder



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

76 procent av de sökande var 70 år och äldre. Andelen som var 80 år och äldre är högre bland de riksfärdtjänst-sökande än bland de färdtjänstsökande.

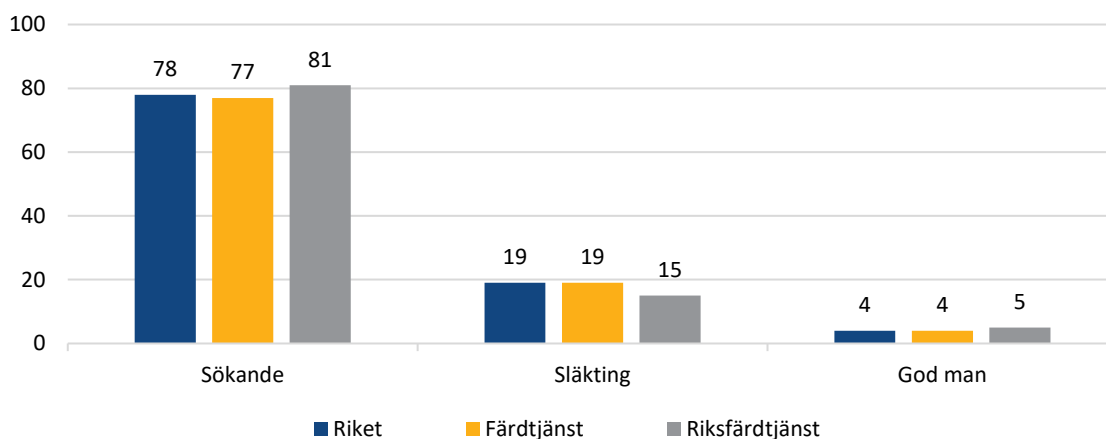
Figur 187. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

Andelen rullstolsburna var högre bland dem som sökt riksfärdtjänst än bland dem som sökt färdtjänstillstånd.

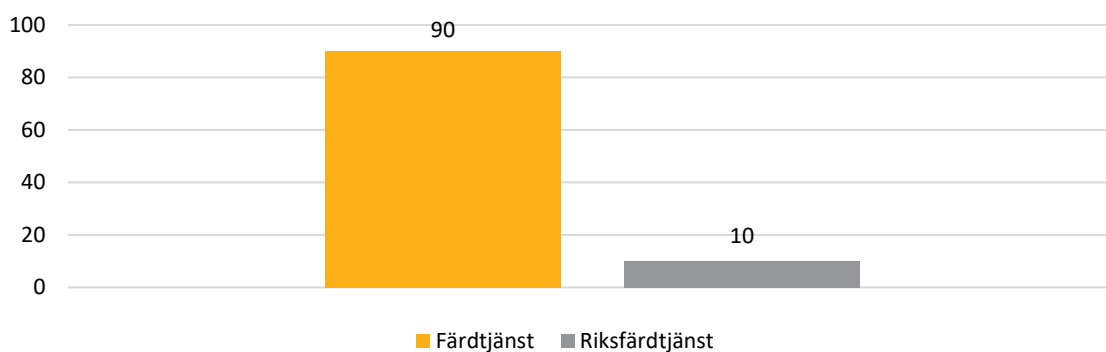
Figur 188. Vem är du som besvarar enkäten?



Bas 2021: Riket 6 120, Färdtjänst 5 564, Riksfärdtjänst 556 personer

Bland samtliga som besvarat intervjun var andelen den sökande själv högre bland dem som sökt tillstånd för riksfärdtjänst än bland dem som sökt färdtjänst.

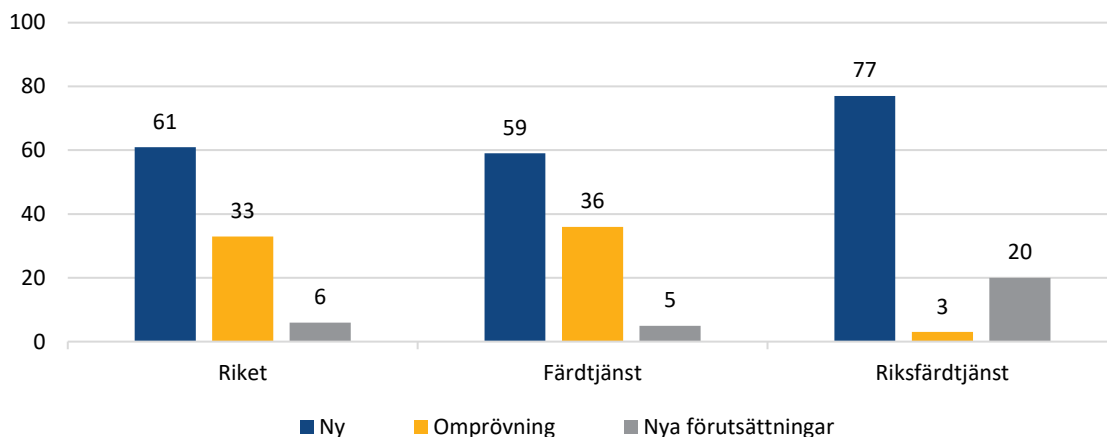
Figur 189. Fördelning av genomförda intervjuer utifrån ansökan om restyp



Bas 2021: Riket 6 120 personer

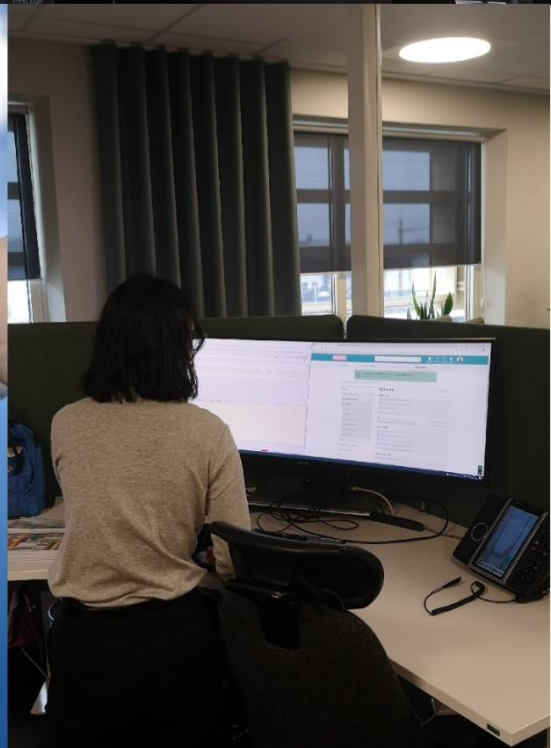
Av samtliga genomförda intervjuer i HANBARO-undersökningen skedde 90 procent med personer som sökt färdtjänstillstånd.

Figur 190. Typ av ansökan



Bas 2021: Riket 6 119, Färdtjänst 5 563, Riksfärdtjänst 556 personer

Bland samtliga ansökningar var 61 procent nya ansökningar. Andelen nya ansökningar var högre bland riksfärdtjänstsökande än bland färdtjänstsökande. Observera att inte alla organisationer definierar sina ansökningar på samma sätt och heller inte använder alla definitioner för sina ansökningar .



8 Om undersökningarna och rapporten

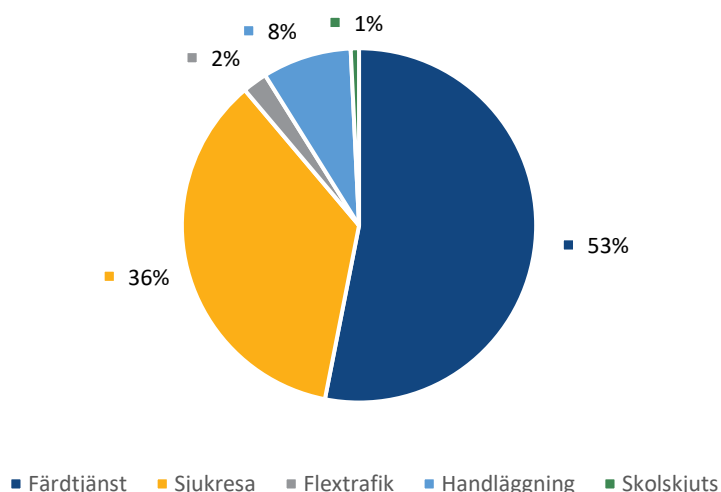
8.1 Bakgrundsinformation

Barometern för Anropsstyrd trafik (ANBARO) är en löpande kvalitetsundersökning av färdtjänst- och sjukresor, som genomförts årligen sedan 2004. Under 2019 utökades ANBARO med undersökningar om flextrafik och skolskjuts samt handläggning av ansökan om färdtjänst och riksfärdtjänst.

ANBARO genomförs på uppdrag av Svensk Kollektivtrafik och Regionala kollektivtrafikmyndigheter samt regioner och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämns samtliga uppdragsgivare i ANBARO som deltagare. Användarmöten genomförs en till två gånger per år som diskussions- och beslutsforum för deltagarna. Ipsos AB genomför undersökningen. Svensk Kollektivtrafik administrerar deltagarna. De flesta resultaten redovisas månatligen i en webbaserat rapport- och analysportal som deltagarna har tillgång till.

Under 2021 genomfördes totalt 75 224 intervjuer. Av dessa var 39 937 (2020: 36 217 st.) färdtjänst- och 26 894 (2020: 24 749 st.) sjukreseintervjuer. 568 intervjuer genomfördes för skolskjuts (2020: 849 st.) och 1 705 för flextrafikundersökningen (2020: 747 st.). Handläggningsundersökningen omfattade 6 120 intervjuer under året (2020: 4 740 st.).

Figur 192. Intervjufördelning för samtliga undersökningar



Bas 2021: 75 224 personer

8.2 Färdtjänst, sjukresa och flextrafik

Färdtjänst- och sjukresenärerna intervjuas per telefon dagen efter genomförd resa. De tillfrågas om beställning och bemötande, samt om intryck av resan. Frågor ställs även om generella uppfattningar om färdtjänst/sjukresa samt om resvanor och bakgrund. Intervjuer genomförs dagligen, året runt.

Flexbarometern är en daglig kvalitetsundersökning där frågor ställs till ett slumpmässigt urval resenärer i flex- och närtrafik. Undersökningen har stora likheter med färdtjänst- och sjukreseundersökningen. Frågor ställs om beställningen, resans utförande, en sammanfattande bedömning av resan inklusive beställning som helhet och generell upplevelse av tjänsten samt bakgrundsfrågor som t.ex. resvanor.

Undersökningen vänder sig till Regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner. Eftersom det hittills är två deltagare i Flexbarometern redovisas inte resultaten.

8.2.1 Deltagare – färdtjänst och sjukresa

Under 2021 var antalet deltagare totalt 24 stycken. Av dem deltog 23 i färdtjänstundersökningen och 20 deltog i sjukreseundersökningen. Nedanstående tabell visar fördelningen av antalet intervjuer per deltagare och restyp.

Deltagande i december 2021 – färdtjänst och sjukresa	Frågepaket	Antal färdtjänst-intervjuer per dag	Antal sjukrese-intervjuer per dag
Göteborgs stad, Trafikkontoret	Light	7	0
Jönköpings Länstrafik	Normal	5	2
Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län	Light	2	3
Lunds kommun	Light	4	0
Länstrafiken Norrbotten AB	Light	3	3
Länstrafiken Västerbotten	Light	1	2
Malmö stad	Normal	10	0
Region Blekinge/Blekingetrafiken	Light	3	3
Region Dalarna - Kollektivtrafikförvaltningen	Normal	4	4
Region Gävleborg/ X-Trafik	Light	3	3
Region Halland/Hallandstrafiken	Light	5	3
Region Jämtland Härjedalen/ Länstrafiken i Jämtlands län	Light	1	1
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	3	3
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	3	3
Region Sörmland/ Sörmlandstrafiken	Normal	6	4
Region Stockholm Färdtjänsten	Light	24	6
Region Uppsala, Trafik och Samhälle	Normal	0	10
Region Värmland/ Karlstadsbuss	Light	3	0
Region Värmland kollektivtrafik/ Värmlandstrafik AB	Normal	3	3
Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen	Normal	3	3
Region Örebro län/Länstrafiken Örebro	Light/Normal	2	2
Skånetrafiken	Normal	5	7
Västtrafik	Pro	3	3
Östgötatrafiken, AB	Normal	10	3

8.2.2 Deltagare – flextrafik

I Flexbarundersökningen deltog två organisationer under 2021.

Deltagande i december 2021 – Flexbaro	Frågepaket	Antal intervjuer per dag
Göteborgs stad	Light	2
Skånetrafiken	Pro	3

8.2.3 Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik

Data hämtas automatiskt från beställningen och tjänar sedan som både urval och som bakgrundsdata i undersökningen. Korta ledtider med automatisk hämtning säkerställer också att resenären får uttala sig om en resa som skedde dagen innan och på så sätt minimeras tiden mellan tjänsteleverans och mättilfälle. Det innebär att felkällor i resultaten som följd av minnestillrättalägganden undviks. Resultaten speglar därmed den funktionella tjänstekvaliteten snarare än "det generella omdömet av tjänsten". Det senare kan ofta bli mer synonymt med en utvärdering av deltagarnas varumärke.

8.2.4 Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik

Frågorna rör beställningen och upplevelsen av resan med dess ingående delar av bl.a. förare, fordon och tidshållning samt resan som sådan. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, eller av samtliga deltagare.

Sedan 2011 delas frågorna in i tre olika frågepaket. Till halvårsskiftet 2019 gjordes dessa om och fick samtidigt nya namn. För färdtjänst, sjukresor och flexbaro gäller följande:

Light Innehåller en bas av 25 frågor som identifierades som essentiella

Normal innehåller ytterligare 18 frågor

Pro innehåller ytterligare 12 frågor

8.3 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Handläggningsundersökningen är en kvalitetsundersökning av handläggningen av färdtjänst och riks-färdtjänst. Personer som ansökt om färdtjänst/riksfärdtjänst intervjuas månaden efter att de fått beslut på sin ansökan. De tillfrågas om bl.a. bemötande, information, tidsåtgången och sin uppfattning om hela handläggningen. Intervjuer genomförs året runt.

8.3.1 Deltagare – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Antalet deltagare har ökat sedan starten halvårsskiftet 2019, då det var fyra deltagare. Nu är det dubbelt så många organisationer som deltar i undersökningen om handläggning. Region Örebro deltog i undersökningen under december 2020 som är en del av redovisningsperioden, men ingår inte i det redovisade riksresultatet.

Deltagande i november 2021 – HANBARO	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Göteborgs stad	Light	50
Jönköpings Länstrafik	Normal	50
Malmö stad	Normal	60
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Light	100
Region Kronoberg/ Länstrafiken Kronoberg	Light	50
Region Halland/Hallandstrafiken serviceresor	Light	90
Skånetrafiken	Normal	100
Värmlandstrafiken	Normal	90

8.3.2 Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

För HANBARO skickas ett månatligt urval med kontaktuppgifter till personer i föregående månads handläggningsärenden. Urvalet levererar även bakgrundsdata. Intervjuer sker per telefon spritt under hela månaden.

8.3.3 Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Frågorna rör handläggningens olika delar, som kontaktsätt, bemötande, informationsmängd, tydlighet och tidsåtgång. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, eller av samtliga deltagare.

Frågorna delas in i två olika frågepaket:

Light Innehåller en bas av 11 frågor som identifierades som essentiella

Normal innehåller ytterligare 17 frågor

8.4 Skolskjuts

Skolskjutsundersökningen är en månatlig kvalitetsundersökning som ställer frågor såväl till elev som till vårdnadshavare, där eleven är skolskjutsberättigad och slumpmässigt utvald. En postal inbjudan skickas ut i början av varje månad. Formuläret besvaras sedan via webben under den innevarande månaden. De deltagare som inte svarar, och som har ett mobilnummer, påminns via sms.

Frågeområdena täcker såväl målsmans upplevelse av administrativa frågor som t.ex. kontakten med skolskjutsansvarig och tryggheten i utförandet, som elevens upplevelse av resan som sådan, bemötandet av föraren, tidshållning och av medresenärer.

Undersökningen vänder sig till Regionala kollektivtrafikmyndigheter och enskilda kommuner. Eftersom det hittills har varit endast två deltagare, och bara en i taget, i Skolskjutsbarο redovisas inte resultaten.

8.4.1 Deltagare – skolskjuts

I skolskjutsundersökningen deltog en organisation under 2021.

Deltagande i december 2021 – Skolskjutsbarο	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Region Halland/Hallandstrafiken AB	Light	90

8.4.2 Metod skolskjuts

För skolskjutsundersökningen skickas ett månatligt urval. Urvalet levererar även bakgrundsdata. En postal inbjudan skickas ut till målsman om att tillsammans med den skolskjutsberättigade eleven fylla i formuläret via ett webbformulär under den innevarande månaden.

8.4.3 Frågebatteri skolskjuts

Frågorna rör upplevelsen av tjänsten skolskjuts, såväl hos vårdnadshavaren som eleven själv. Frågorna riktar sig till båda parter med två olika frågedelar. Det finns möjlighet att ställa tillägsfrågor, antingen enskilt av en, flera eller av samtliga deltagare.

Frågorna delas in i tre olika frågepaket:

Light innehåller en bas av 22 frågor som identifierades som essentiella

Normal innehåller ytterligare 15 frågor

Pro innehåller ytterligare 8 frågor

8.5 Om rapporten

I rapporten redovisas betyget för färdtjänst- respektive sjukreseintervjuer samt på sammanfattande nivå för de olika frågeområdena. Även i delen om HANBARO redovisas betyget för ansökningar om färdtjänst respektive riksfärdtjänst samt på en sammanfattande nivå. Fokus i rapporten för 2020 ligger på vad som kan utläsas av nedbrytningar på resdagar och avresetider för färdtjänst och sjukresor. Nedbrytningarna har skett för de enskilda restyperna, för att bättre kunna konstatera eventuella skillnader. Vid nedbrytningar på dessa två variabler exkluderas alltså redovisningen av rikets siffror i rapporten. För såväl ANBARO som HANBARO kommenteras effekterna av Coronapandemin som syns i resultaten. Signifikans anges på 95 procentnivån. Endast signifikanta förändringar eller skillnader mellan grupper kommenteras.

De deltagande organisationerna, som är ansvariga för färdtjänst och/eller sjukresor, handläggning, flextrafik och skolskjuts, kallas i rapporten för deltagarna. Detta skall inte blandas ihop med dem som svarat på undersökningen – dessa kallas för resenärerna.

ANBARO-undersökningen innehåller tre olika frågepaket: light, normal och pro. I rapportens kapitel om färdtjänst och sjukresor ingår frågorna i paketet light, som är baspaketet, och därmed utgör en del av de två större frågepaketen, samt frågor som ingår i paketet normal. Frågor som ingår i normal-paketet ingår per automatik i paketet pro. I denna rapport redovisas inte resultaten för frågepaketet pro, eftersom endast en deltagare har denna variant. HANBARO-undersökningen har två frågepaket, light och normal. I rapporten redovisas frågor som ingår i baspaketet light.

Övriga källor som använts i rapporten är:

- Kollektivtrafikbarometern, Svensk Kollektivtrafik, avseende 2021

- Trafikanalys siffror för 2020:
 - o <https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/>
 - o [Färdtjänst och riksfärdtjänst 2020 \(trafa.se\)](#)
 - o Tabellverk Färdtjänst och riksfärdtjänst 2020



För mer information

Mattias Andersson
Svensk Kollektivtrafik

mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

Om Svensk Kollektivtrafik

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige. Årligen görs mer än 1,7 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik och 83 % av landets persontågstrafik. Våra medlemmar ansvarar också för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts helt eller delvis beroende på hur primärkommuner och regionerna överlåtit ansvaret enligt färdtjänst eller kollektivtrafiklagen. Flera primärkommuner är associerade medlemmar.

Om Ipsos

Ipsos är ett globalt strategi- och analysföretag med ca 18 000 anställda och verksamhet i 90 länder. Ipsos erbjuder fullservice inom research och analys utifrån alla vanligt förekommande kvantitativa och kvalitativa metoder. Ipsos utför marknadsanalyser, konsument- och varumärkesundersökningar, samhälls- och opinionsmätningar, hälso- och sjukvårdsstudier, kund-, medlems- och medarbetarundersökningar.

Mer info: <http://www.ipsos.com>