



ANBARO Årsrapport 2022

Barometer för anropsstyrd trafik



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK



1 Inledning

Året som gått har präglats av en återhämtning efter pandemin, samåkningen har återkommit, när varierade dock över landet. Både förar- och fordonsbrist har tidvis påverkat möjligheten att erbjuda resenärerna de resor de efterfrågat. I mars avslutade vi de pandemirelaterade tilläggsfrågorna som vi startade 2020, vilket gör att denna årsrapport även är en sammanställning över dessa frågor för hela perioden.

Den generella nöjdheten är fortsatt hög. Förra året lyfte vi att en ökad andel av de resenärer som behöver hjälp i samband med sin resa (t ex med bältet, med hjälpmedel och att följas till entrédörren) behövt påminna föraren om att de behöver hjälp, en förbättring har skett i år vad gäller att få hjälp med bältet och till fastighetens entrédörr.

I årets rapport fokuserar vi på om det finns skillnader i åsikter och attityder utifrån ålder eller resfrekvens. Det finns det. De yngre åldersgrupperna upplever inte i samma utsträckning att de får svar direkt när de bokar. Det man även kan se är att både reslängd och nöjdheten ökar med stigande ålder, men också framförhållningen i att förboka sin resa. Det senare är också kopplat till resfrekvensen, dvs de som reser ofta är de som oftare bokar mindre än en timma innan avresa. De mest frekventa resenärerna är minst nöjda med väntetid, avresetid och bemötande vid beställning och av förare. De som ofta reser sjukresor reser mer planerat och mindre ofta akuta sjukresor.

I de jämförelser vi gör mellan organisationerna ser man skillnader som varierar från några få procent för en företeelse till över trettio procent för en annan. Här finns chans att lära av varandra.

Årets rapport är, precis som förra årets, uppdelad i separata kapitel för färdtjänst och sjukresor för att tydliggöra resultaten för de två delvis olika resformerna. Därefter följer ett kapitel om resultaten från HANBARO, handlägningsundersökningen för färdtjänst och riksfärdtjänst. Trevlig läsning!



Mattias Andersson
Projektledare

Svensk Kollektivtrafik

mattias.andersson@svenskkollektivtrafik.se

076-526 90 75

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 2022 deltog 20 av 21 län, vilket ger 95 procents täckningsgrad av landets län.

Deltagande organisationer 2022 var Borås stad, Göteborgs stad, Jönköpings Länstrafik, Karlstadsbuss/Region Värmland, Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län, Lunds kommun, Länstrafiken Norrbotten AB, Länstrafiken Västerbotten, 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, samt Östgötatrafik AB.

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 2022 visar att majoriteten av färdtjänstresenärerna över lag är mycket nöjda med sina resor. 91 procent av färdtjänstresenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget.

Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 91 procent är nöjda.

92 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 2021. Samtidigt har andelen färdtjänstresenärer som upplevde att de fick svar inom en minut minskat från 42 till 34 procent.

Nöjdheten med bemötandet av samtalsmottagaren vid beställning ligger på 93 procent.

93 procent är nöjda med förarens bemötande.

Andelen resenärer som kom fram i tid enligt branschens definition på försening (max 5 minuter sen) är 94 procent.

Av samtliga resenärer, är det 57 procent som reser varje vecka. Detta är en ökning från 2021, då andelen var 54 procent. 2019 var andelen 66 procent. Här syns fortfarande en av effekterna av coronapandemin.

3.2 Sjukresa

ANBARO 2022 visar att majoriteten av sjukresenärerna över lag är mycket nöjda med sina resor. 90 procent av sjukresenärerna anger att de är nöjda med beställningen och resan sammantaget.

Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 89 procent är nöjda.

91 procent av sjukresenärerna tyckte att väntetiden vid beställning via telefon var rimlig. Det har skett en minskning av denna andel med 2 procentenheter från 2021. Samtidigt har andelen som fått svar inom en minut minskat mellan 2021 och 2022 från 40 till 33 procent. Detta kan vara en postcorona effekt, trots att resandet inte ökat nämnvärt.

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 95 procent.

Av sjukresenärerna är det 36 procent som reser varje vecka. Detta är en ungefär samma andel som 2021, då andelen var 37 procent.

91%

av färdtjänstresenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

93%

är nöjda med förarens bemötande vid färdtjänstresa

94%

av färdtjänstresenärerna kom fram i tid (inom 5 min)

90%

av sjukresenärerna är nöjda med beställning och resa sammantaget

93%

är nöjda med förarens bemötande vid sjukresa

95%

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, 91 jämfört med 89 procent som ger betyg 4+5.

En högre andel bland färdtjänstresenärerna ringer och beställer sin resa själv, 81 procent jämfört med 56 procent bland sjukresenärerna.

Färdtjänstresenärer anger i högre grad än sjukresenärer att de fick den önskade avrese-/ankomsttiden, 75 procent jämfört med 69 procent. Andelen som är nöjda med tiden de fick för sin resa är följaktligen högre hos färdtjänstresenärerna, 88 procent, än bland sjukresenärerna, 83 procent.

Hjälpbehovet vid resa är lägre bland sjukresenärerna än hos färdtjänstresenärerna, 32 jämfört med 24 procent som inte behövde hjälp av föraren. I båda fallen har andelen som inte behövde hjälp minskat med 4 procentenheter jämfört med 2021.

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 80 procent av de tillfrågade nöjda.

De tillfrågade får bedöma både bemötandet vid den senaste kontakten i handläggningen och det generella bemötandet under hela handläggningen. 88 procent var nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten och 86 procent var nöjda med det generella bemötandet under handläggningen.

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

Merparten av ansökningarna, 75 procent, behandlades inom fyra veckor. 51 procent av de tillfrågade upplevde handläggningstiden som kort. Båda andelar har minskat med 9 respektive 6 procentenheter jämfört med 2021, vilket kan vara efterdyningar av hur ansökningstiderna såg ut under coronapandemin. Antalet ansökningar har ökat när resandet inte längre har samma restriktioner, vilket gör att handläggningstiden ökar.

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.

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.

80%

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

88%

är nöjda med bemötandet vid den senaste kontakten

51%

av de tillfrågade upplever handläggningstiden som kort

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	7
4	Innehållsförteckning	8
5	Färdtjänst	12
5.1	Om undersökningen	12
5.2	Sammanfattande nöjdhet färdtjänst	12
5.2.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	12
5.2.2	Sammanfattande nöjdhet själva resan	13
5.2.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan	13
5.3	Bokningsprocessen färdtjänst	14
5.3.1	Beställningstidpunkt	15
5.3.2	Ärende	16
5.3.3	Bokningssätt	17
5.3.4	Digital bokning under tre år	18
5.3.5	Väntetid i telefon	20
5.3.6	Bemötande i telefon	22
5.3.7	Den bokade tiden	24
5.3.8	Sammanfattande betyg för beställning	27
5.4	Resan färdtjänst	29
5.4.1	Punktlighet och upphämtning	30
5.4.2	Trappklättring under tre år	31
5.4.3	Föraren och fordonet	33
5.4.4	Restid och punktighet	38
5.4.5	Samåkning	42
5.4.6	Bomresor under tre år	44
5.4.7	Frågor utifrån coronapandemin	47
5.5	Sammanfattande betyg för färdtjänstresan	52
5.6	Generella omdömen om färdtjänst	54
5.6.1	Trygghet färdtjänst	54
5.6.2	Generellt betyg för färdtjänstresor	56

5.7	Fakta om färdtjänstresenärerna.....	58
5.7.1	Kön.....	58
5.7.2	Ålder.....	59
5.7.3	Funktionsnedsättning.....	60
5.7.4	Vem intervjuas	61
5.7.5	Resfrekvens	62
5.7.6	Reslängd.....	63
5.7.7	Resdagar	64
5.7.8	Samordning.....	65
5.7.9	Resfrekvens kollektivtrafik	66
6	Sjukresa.....	70
6.1	Om undersökningen	70
6.2	Sammanfattande nöjdhet sjukresa	70
6.2.1	Sammanfattande nöjdhet beställning	70
6.2.2	Sammanfattande nöjdhet själva resan	71
6.2.3	Sammanfattande nöjdhet senaste resan	71
6.3	Bokningsprocessen sjukresa	72
6.3.1	Beställningstidpunkt	73
6.3.2	Ärende	74
6.3.3	Bokningssätt	75
6.3.4	Digital bokning under tre år.....	76
6.3.5	Väntetid i telefon	78
6.3.6	Bemötande i telefon	81
6.3.7	Den bokade tiden.....	82
6.3.8	Sammanfattande betyg för beställning	85
6.4	Resan sjukresa	87
6.4.1	Punktlighet och upphämtning	88
6.4.2	Trappklättring under tre år	89
6.4.3	Föraren och fordonet	91
6.4.4	Restid och punktighet.....	95
6.4.5	Samåkning.....	100
6.4.6	Bomresor under tre år.....	101
6.4.7	Frågor utifrån coronapandemin	104
6.5	Sammanfattande betyg för sjukresa	110
6.6	Generella omdömen om sjukresa.....	112
6.6.1	Trygghet sjukresa	112
6.6.2	Generellt betyg sjukresa	114
6.7	Fakta om sjukresenärerna	116
6.7.1	Kön.....	116
6.7.2	Ålder.....	117
6.7.3	Vem intervjuas	118
6.7.4	Resfrekvens	119

6.7.5	Reslängd.....	120
6.7.6	Resdagar	121
6.7.7	Samordning.....	122
6.7.8	Resfrekvens kollektivtrafik	123
7	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	127
7.1	Om undersökningen	127
7.2	Sammanfattande nöjdhet.....	127
7.3	Under ansökan.....	128
7.4	Efter ansökan.....	132
7.5	Fakta om de riks-/färdtjänstsökande.....	136
8	Om undersökningarna och rapporten.....	142
8.1	Bakgrundsinformation	142
8.2	Färdtjänst, sjukresa och flextrafik	142
8.2.1	Deltagare – färdtjänst och sjukresa	143
8.2.2	Deltagare – flextrafik	144
8.2.3	Metod färdtjänst, sjukresa, flextrafik	144
8.2.4	Frågebatteri färdtjänst, sjukresa, flextrafik	144
8.3	Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	145
8.3.1	Deltagare – handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	145
8.3.2	Metod handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	145
8.3.3	Frågebatteri handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst	145
8.4	Skolskjuts.....	146
8.4.1	Deltagare – skolskjuts.....	146
8.4.2	Metod skolskjuts	146
8.4.3	Frågebatteri skolskjuts	146
8.5	Om rapporten.....	147



5 Färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna 2022 var:

- 91 procent nöjda med beställningen av sin resa
- 92 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- 91 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa sammantaget
- andelen nöjda bland kvinnor högre i betyget för beställningen samt för beställning och resan sammantaget än andelen nöjda bland männen

5.1 Om undersökningen

I december 2022 var det 24 organisationer som deltog i färdtjänstundersökningen. Se förteckning över deltagare i kapitel 8.2. Färdtjänstundersökningen täcker 253 kommuner, vilket motsvarar 87 procent av landets kommuner.

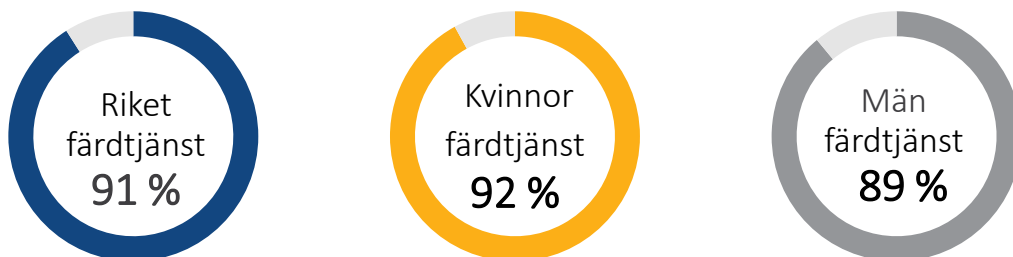
Intervjuerna görs dagen efter resenärens resa. Kapitlen om färdtjänst och sjukresor redogör för resultaten av resor genomförda under 2022. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur light- och normalpaketen som redovisas i det följande för färdtjänst. Kapitel 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?

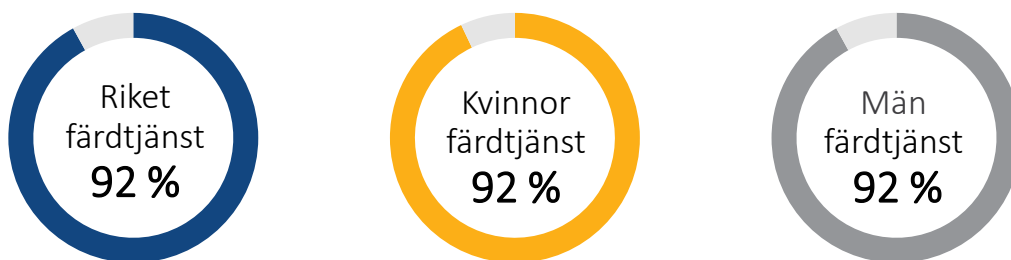


Bas 2022: Färdtjänst 32 780, kvinnor 22 367, män 9 655 personer

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?

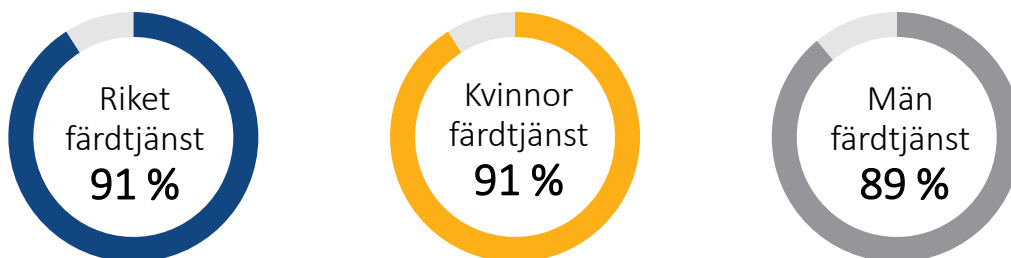


Bas 2022: Färdtjänst 38 792, kvinnor 25 679, män 12 249 personer

I det sammanfattande betyget för själva resan var kvinnorna och män lika nöjda.

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 2022: Färdtjänst 32 615, kvinnor 22 254, män 9 606 personer

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

5.3 Bokningsprocessen färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna

- har 19 procent av de intervjuade färdtjänstresenärerna beställt sin resa mindre än en timme innan avresa
- reste 29 procent i ett inköps-/serviceärende och 24 procent för att besöka släkt och vänner
- hade 81 procent beställt sin resa själv
- fick 34 procent av dem som ringde och beställde sin resa svar inom en minut
- tyckte 92 procent av resenärerna att väntetiden var rimlig
- var 93 procent nöjda med samtalsmottagarens bemötande
- var 88 procent nöjda med tiden de fick vid bokningen
- fick 75 procent den önskade avrese-/ankomsttiden

Skillnader utifrån ålder

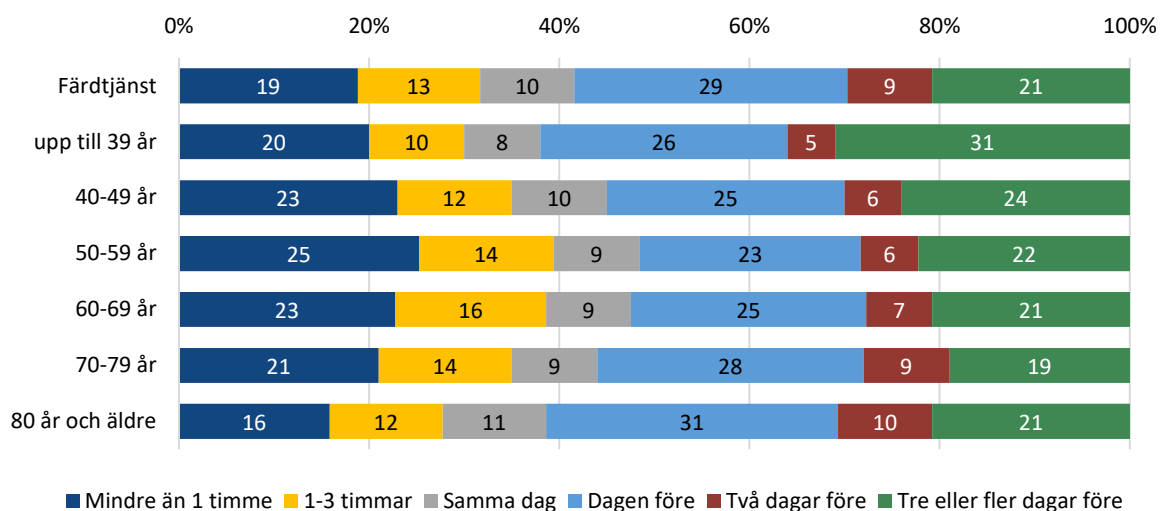
- Resenärer som är 80 år och äldre beställer i högre grad än övriga sin resa dagen före eller ännu tidigare.
- Bland resenärer upp till 39 år är resor för arbete/studie det största ärendet. I övriga grupper ökar andelen inköps-/serviceärenden med stigande ålder.
- Resenärer under 60 år beställer i högre grad än de som är äldre sin resa digitalt. Men majoriteten beställer genom att ringa själv, oavsett ålder.
- Andelen resenärer som fick svar inom en halv minut vid telefonbeställning ökar med stigande ålder.
- Resenärer i gruppen 50-59 år ansåg i lägst grad att väntetiden i telefon var rimlig.
- Andelen nöjda med bemötandet vid beställningen ökar med stigande ålder från 50 år och uppåt.
- Bland resenärer som är 50 år och äldre ökar andelen nöjda med tiden de fick för sin resa med stigande ålder. De som är 80 år och äldre fick i högst grad önskad avrese-/ankomsttid.
- Andelen nöjda med hela beställningen ökar med stigande ålder.

Skillnader utifrån resfrekvensen

- Ju mer sällan en färdtjänstresenär reser desto mer sällan beställer hen sin resa mindre än en timme innan.
- Bland dem som reser 5-7 dagar/vecka har resor för arbete/studier den största andelen.
- Bland de dagliga resenärerna är andelen schemalagda samt digitalt beställda resor högre än i övriga resfrekvenser.
- Resenärer som reser mer sällan upplever i högst grad att de fick svar direkt vid telefonbeställningen,
- De mest frekventa resenärerna ansåg i lägst grad att väntetiden i telefon var rimlig. De har också den lägsta andelen nöjda med bemötandet vid beställningen. Samma grupp har också den lägsta andelen nöjda med tiden de fick vid beställning. De har även den lägsta andelen som fick önskad avrese-/ankomsttid.
- De som reser 5-7 dagar/vecka har lägst andel som ger ett högt sammanfattande betyg för beställningen.

5.3.1 Beställningstidpunkt

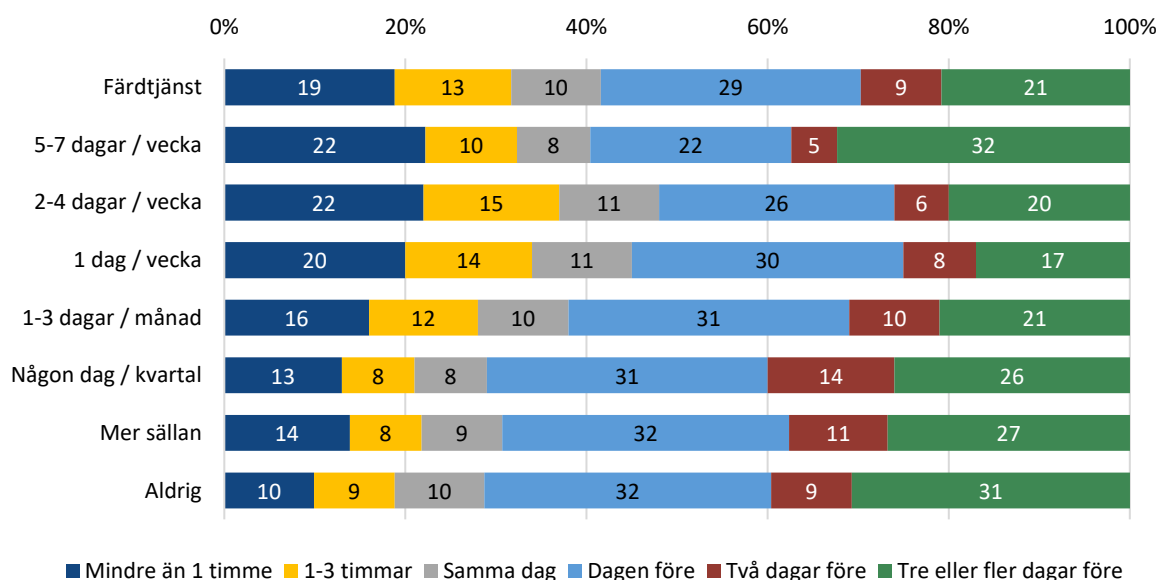
Figur 4. Beställningstidpunkt per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 1 779, 1 312, 2 550, 3 752, 8 897, 21 090 personer

Majoriteten, 59 procent, av färdtjänstresenärer beställde sin resa dagen före eller ännu tidigare innan avresa. Resenärerna som är 80+ år beställde i lägst grad sin resa mindre än en timme innan avresa.

Figur 5. Beställningstidpunkt per resfrekvens

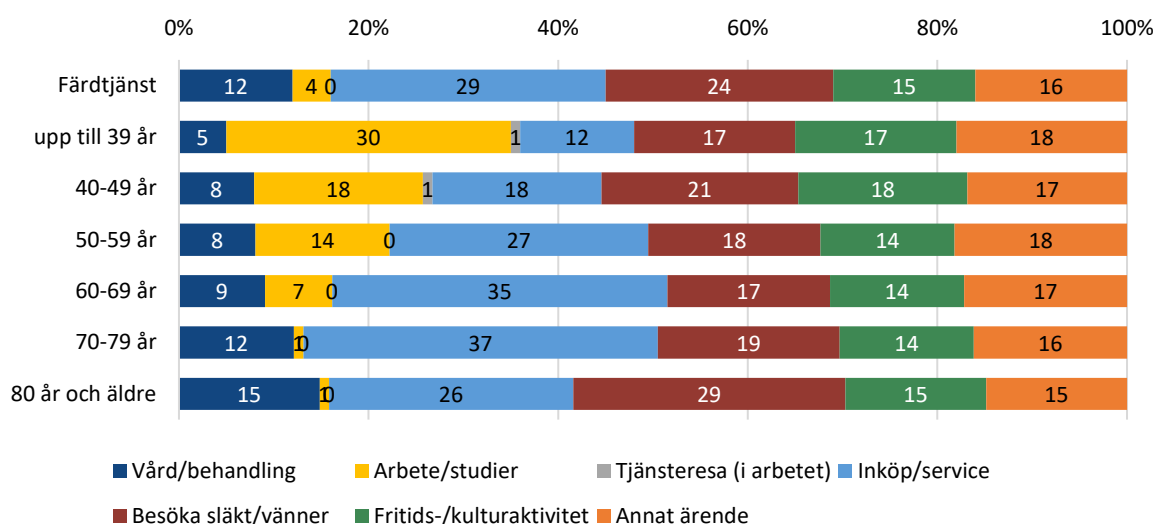


Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 2 460, 10 475, 8 957, 11 654, 1 590, 1 350, 91 personer

Ju mer sällan färdtjänstresenärerna åker, desto mer sällan beställer de sin resa mindre än en timme i förväg. Istället ökar frekvensen för beställning tre eller fler dagar i förväg från resfrekvensen 1 dag/vecka och ju mer sällan man reser.

5.3.2 Ärende

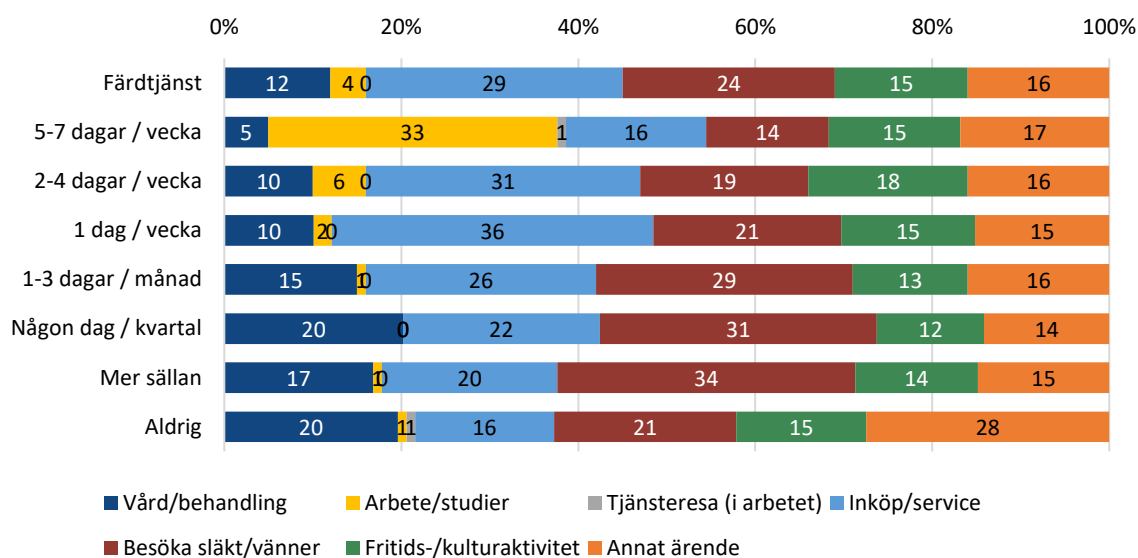
Figur 6. Vilket var ditt ärende med denna resa? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 1 779, 1 312, 2 550, 3 752, 8 897, 21 090 personer

29 procent av färdtjänstresenärerna reste i ett inköps-/serviceärende. 24 procent reste för att besöka släkt och vänner. Dessa är de två största ärendetyperna, där inköp/service ökar med åldern ända upp till gruppen 80+ år. I den sistnämnda gruppen är besöka släkt/vänner ärendet med störst andel av resorna. Den yngsta åldesgruppen skiljer sig från övriga grupper genom att det största ärendet är resor för arbete/studier.

Figur 7. Vilket var ditt ärende med denna resa? Per resfrekvens

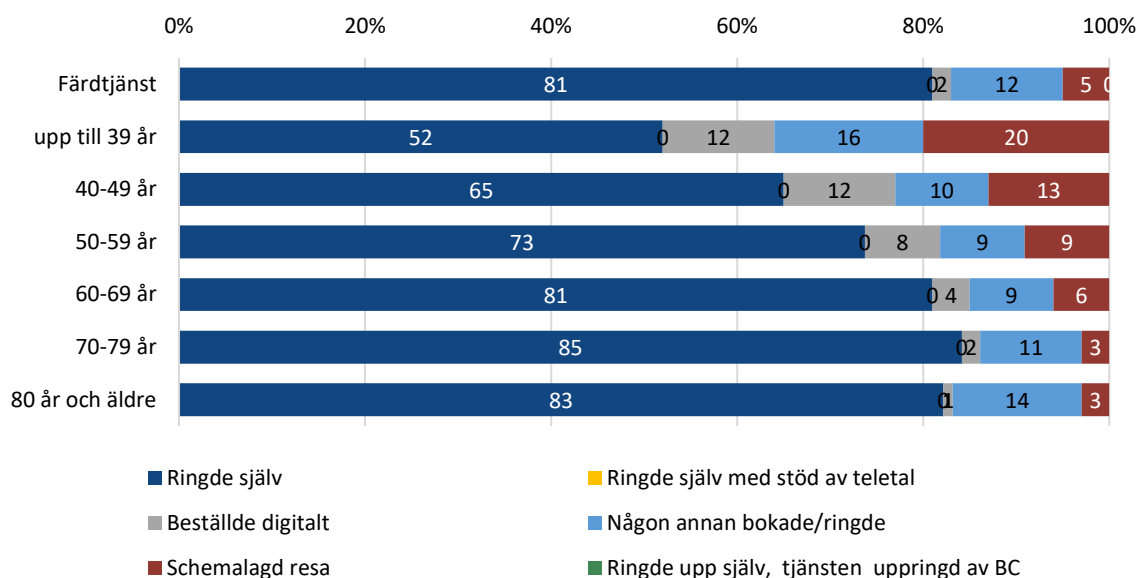


Bas 2022: Färdtjänst 35 916, 2 460, 10 475, 8 657, 11 654, 1 590, 1 350, 91 personer

Bland dem som reser 5-7 dagar per vecka dominerar ärendet arbete/studier. I resfrekvenserna 1-4 dagar per vecka dominerar inköp/service. I resterande resfrekvenser, undantaget aldrig, har resor för att besöka släkt/vänner de största andelarna.

5.3.3 Bokningssätt

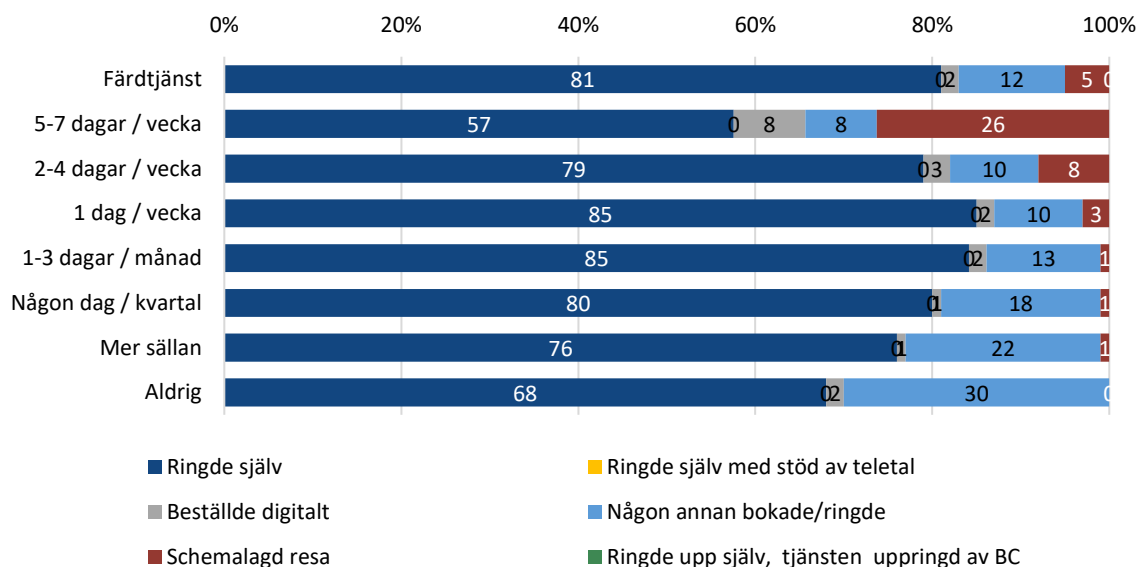
Figur 8. Hur beställde du din resa? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 160, 1 770, 1 305, 2 531, 3 734, 8 852, 20 955 personer

81 procent av färdtjänstresenärerna ringde och beställde sin resa själv. De yngre resenärerna, upp till 60 år, beställde i högre grad digitalt än övriga grupper. De yngsta hade också i högre grad schemalagda resor. Detta hänger troligen samman med ärendefördelningen bland dessa, eftersom de hade högre andelar resor för arbete och studier än övriga åldersgrupper. Se figur 6.

Figur 9. Hur beställde du din resa? Per resfrekvens



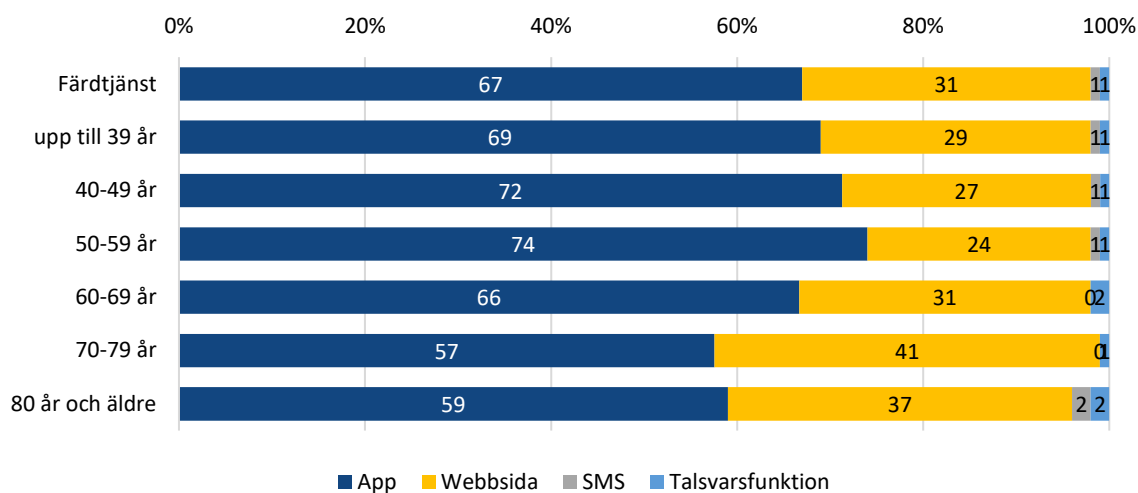
Bas 2022: Färdtjänst 39 160, 2 451, 10 421, 8 904, 11 574, 1 575, 1 338, 88 personer

Majoriteten av resenärerna ringde själv och beställde sin resa. Bland de dagliga resenärerna var såväl andelen schemalagda resor som digitalt beställda resor högre än i övriga resfrekvenser.

5.3.4 Digital bokning under tre år

Digital bokning görs endast av mindre än en procent av de intervjuade färdtjänstresenärerna. För att kunna titta på frågorna om digital bokning nedbrutet på ålder och resfrekvens har svaren på frågorna under åren 2020-2022 slagits ihop.

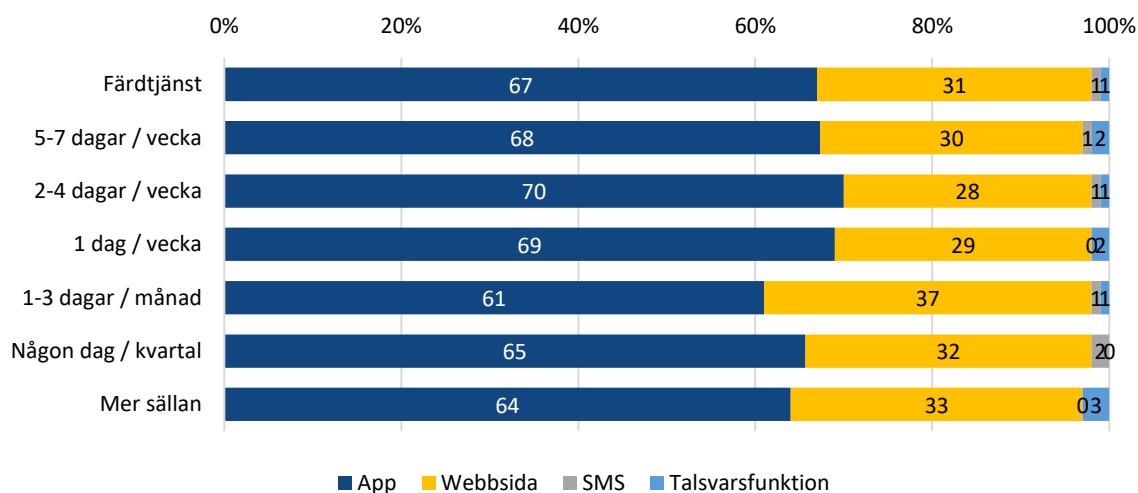
Figur 10. På vilket sätt beställde du din resa? Per ålder för tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 4 130 877, 637, 828, 712, 583, 493 personer (som beställt digitalt).

67 procent av färdtjänstresenärerna som beställde sin resa digitalt använde en app. Användandet av app är vanligare bland dem som är under 60 år, än bland dem som är över 60 år.

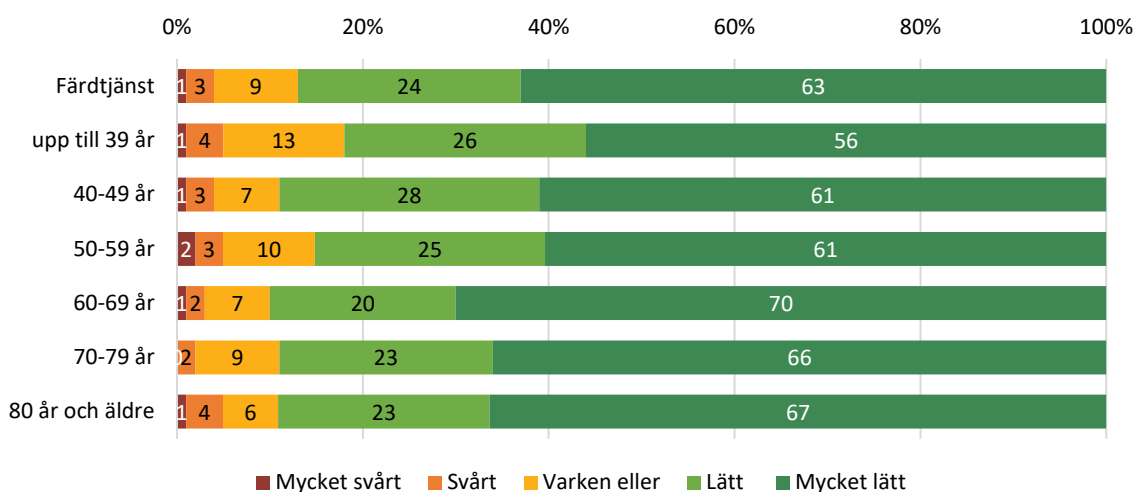
Figur 11. På vilket sätt beställde du din resa? Per resfrekvens för tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 4 130 970, 1 539, 647, 711, 66, 73 personer (som beställt digitalt). Basen Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Oavsett resfrekvens beställer majoriteten av de som beställer resan digitalt via en app.

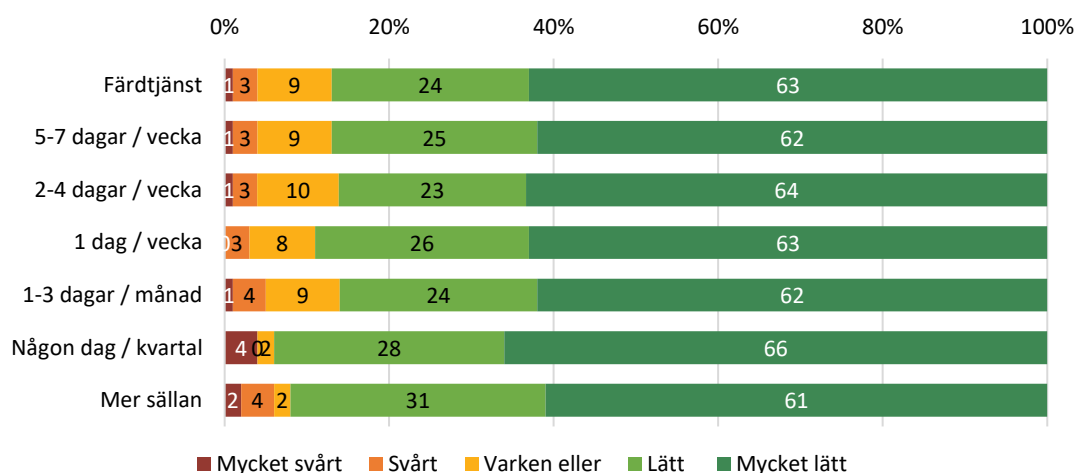
Figur 12. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst: 4 109, 871, 636, 825, 708, 578, 491 personer (som beställt digitalt).

87 procent av färdtjänstresenärerna som beställt sin resa digitalt tyckte att det var lätt att göra det. Upplevelsen av om det var lätt eller svårt uppvisar inga skillnader relaterat till ålder.

Figur 13. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt? Per resfrekvens under tre år

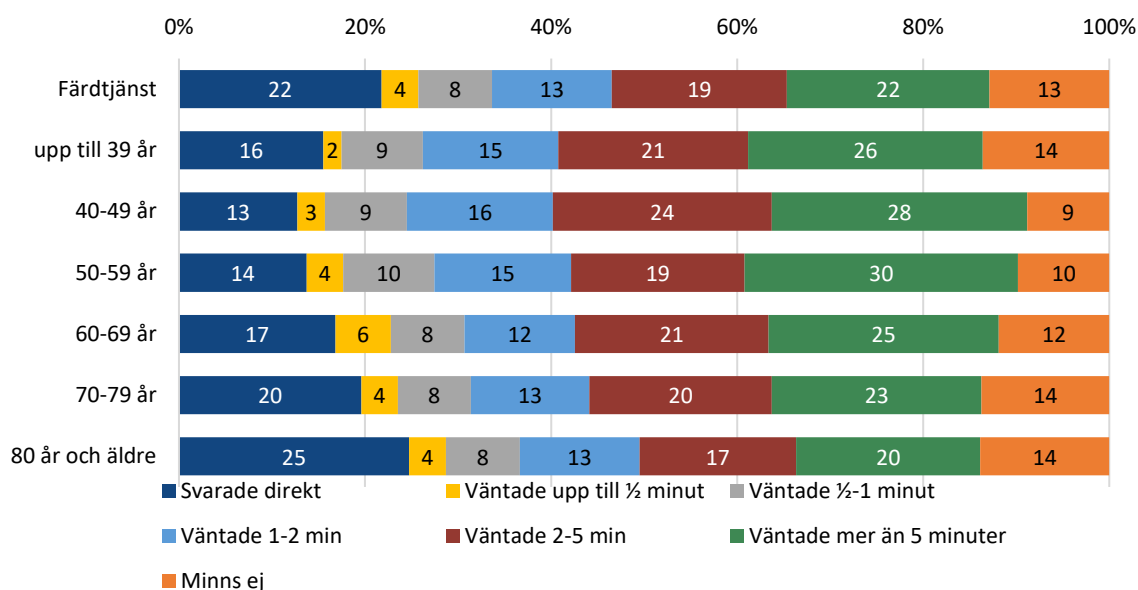


Bas 2020-2022: Färdtjänst: 3 951, 965, 1 531, 642, 709, 65, 73 personer (som beställt digitalt). Basen Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Trots variationerna i diagrammet ovan finns det inga signifikanta skillnader mellan resfrekvenserna i hur lätt man upplevde den digitala beställningen.

5.3.5 Väntetid i telefon

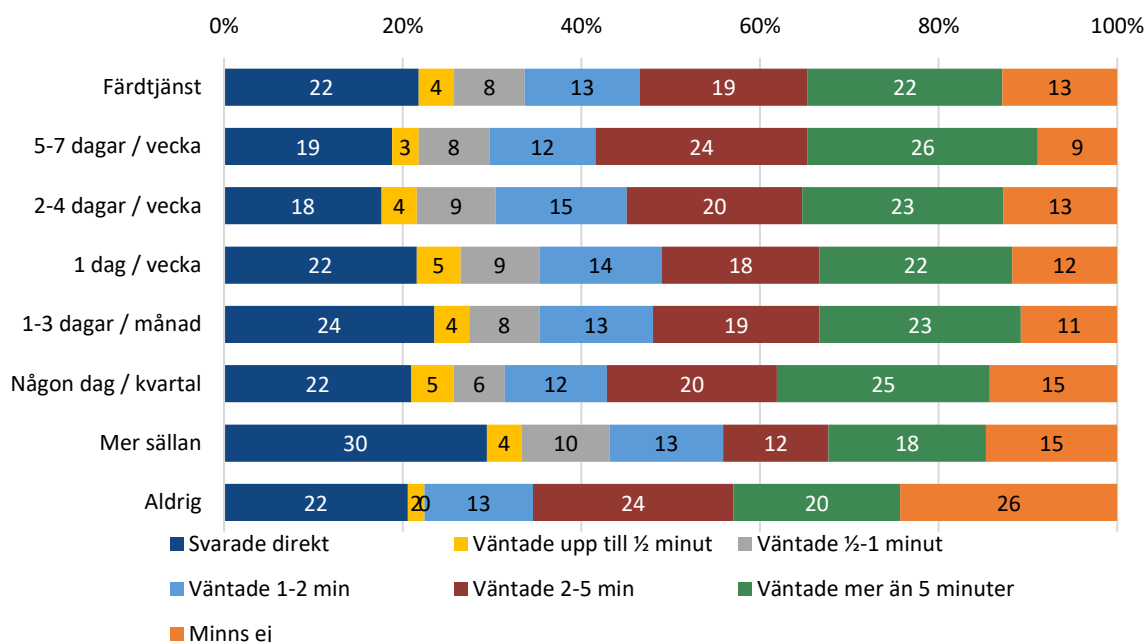
Figur 14. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 13 894, 345, 299, 717, 1 167, 3 182, 8 174 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

22 procent av färdtjänstresenärerna uppgav att de fick svar direkt. 41 procent angav att de fick vänta 2 minuter eller längre. Andelen resenärer som fick svar inom en halv minut ökar med stigande ålder. Andelen som fick vänta mer än fem minuter är lägre i den äldsta gruppen än i de övriga åldersgrupperna.

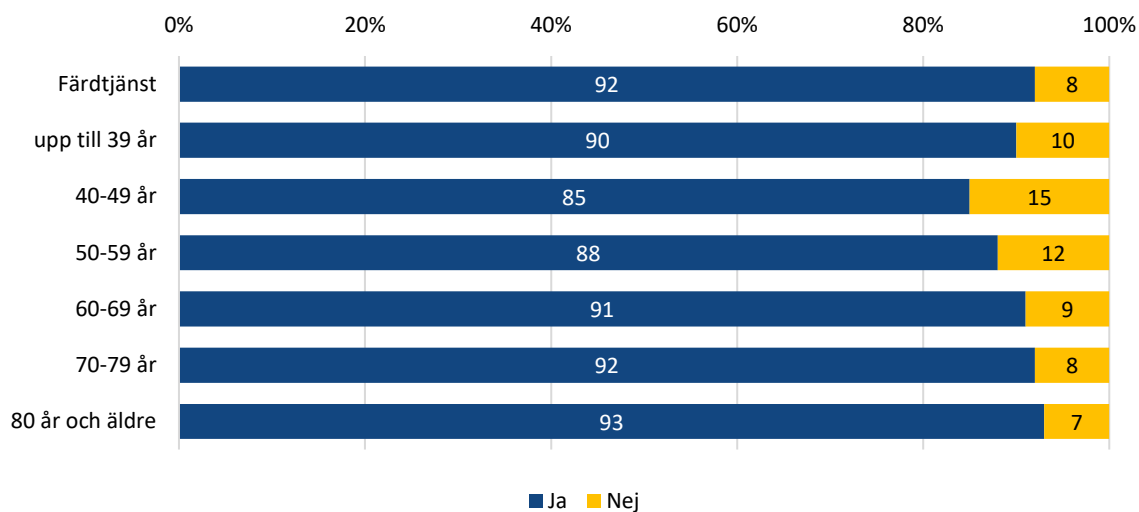
Figur 15. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 13 894, 626, 3 618, 3 457, 4 206, 540, 449, 32 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

Gruppen som reser mer sällan upplever i högst grad att de fick svar direkt.

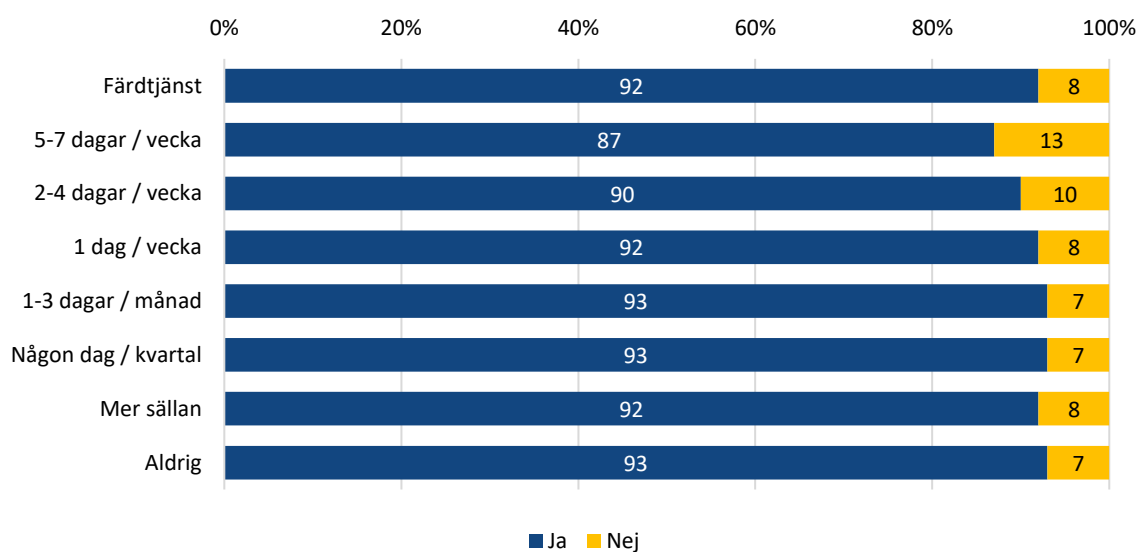
Figur 16. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 30 796, 903, 799, 1 769, 2 901, 7 291, 17 123 personer

92 procent av färdtjänstresenärerna som beställde sin resa per telefon ansåg att väntetiden var rimlig. Gruppen 40-49 år ansåg i högst grad att tiden inte var rimlig.

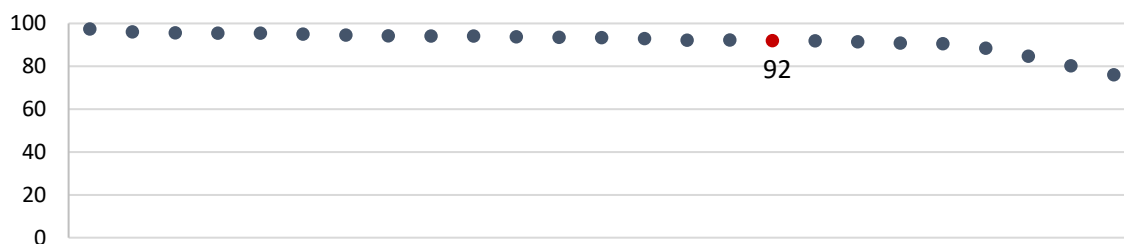
Figur 17. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 28 145, 1 381, 7 941, 7 379, 9 689, 1 234, 961, 64 personer

De mest frekventa resenärerna, 5-7 dagar/vecka, ansåg i lägst grad att väntetiden i telefonen vid beställning var rimlig.

Figur 18. Rimlig väntetid för beställning. Andel ja per organisation.
Röd punkt visar nationellt snitt

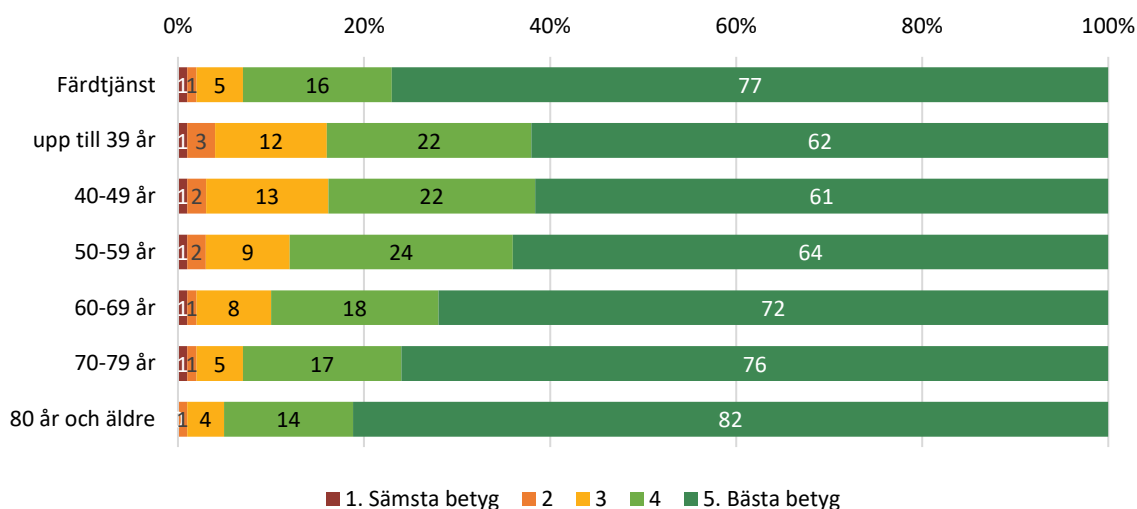


Bas 2022: Färdtjänst 30 769 personer

Bland de deltagande organisationerna varierade andelen färdtjänstresenärer som ansåg att väntetiden vid beställning var rimlig från 76 till 97 procent.

5.3.6 Bemötande i telefon

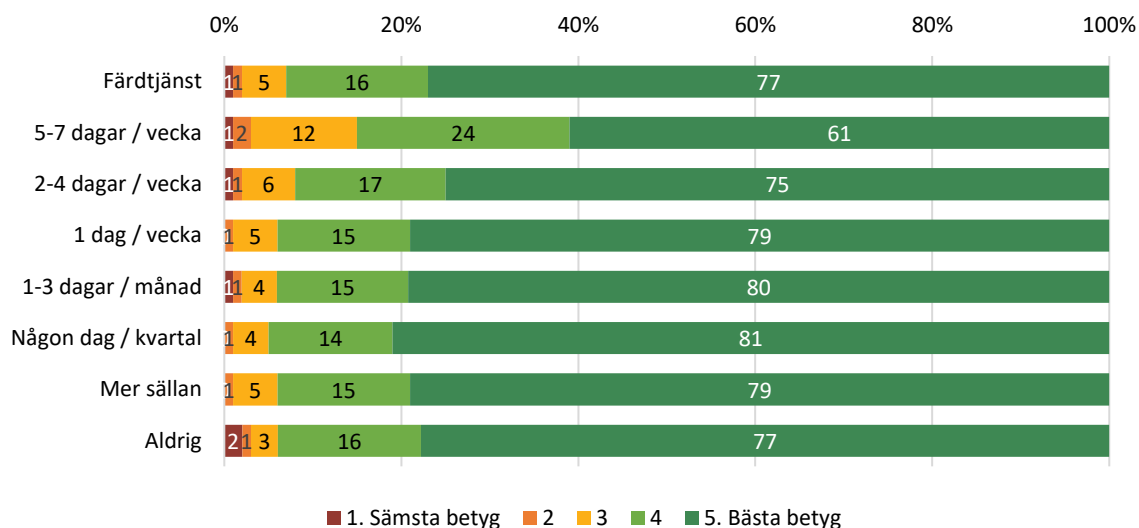
Figur 19. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 31 164, 913, 811, 1 795, 2 940, 7 377, 17 318 personer

93 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för bemötandet de fick när de beställde sin resa. Nöjdheten med bemötandet ökar med stigande ålder över 49 år. Resenärer som är 80 år och äldre är nöjdast, 95 procent.

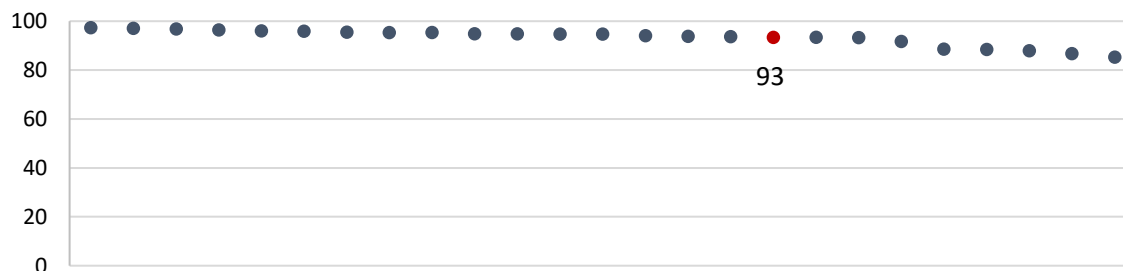
**Figur 20. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?
Per resfrekvens**



Bas 2022: Färdtjänst 31 164, 1 403, 8 025, 7 463, 9 765, 1 253, 976, 63 personer

De mest freventa resenärerna uppvisar den lägsta nöjdheten med bemötandet vid beställningen.

**Figur 21. Andel högt betyg för bemötandet vid beställningen av resa per organisation.
Röd punkt visar nationellt snitt**

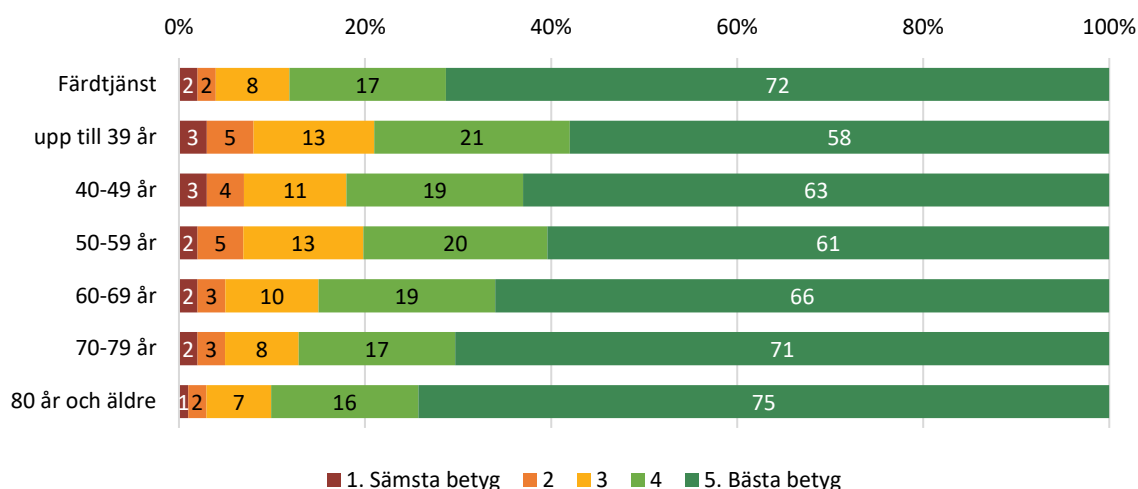


Bas 2022: Färdtjänst 31 164 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för bemötandet vid beställningen varierade mellan organisationerna från 85 till 97 procent.

5.3.7 Den bokade tiden

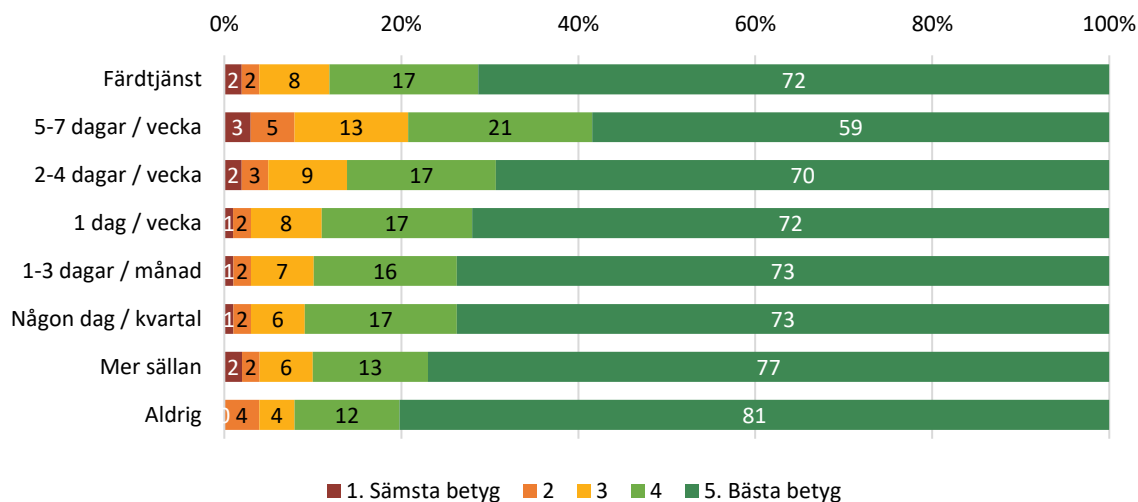
Figur 22. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 32 179, 1 241, 1 049, 2 093, 3 181, 7 505, 17 101 personer

88 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa. Bland resenärer som är 50 år och äldre ökar nöjdheten med tiden de fick med stigande ålder. Resenärer som är 80 år och äldre är nöjdast, 91 procent.

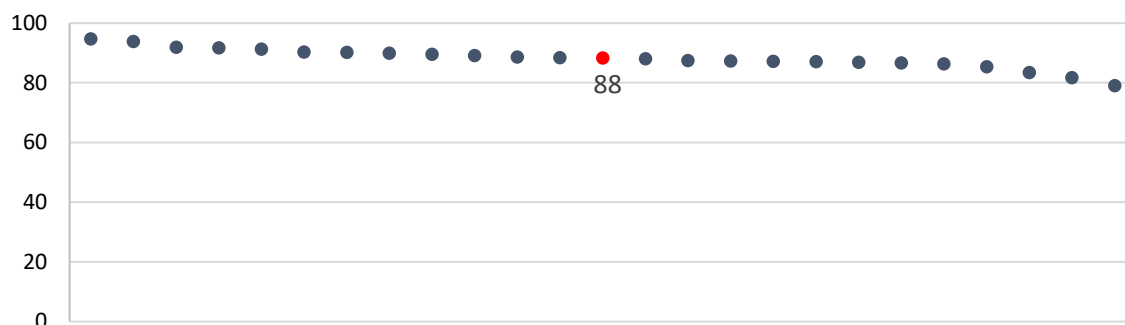
Figur 23. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 32 179, 1 738, 8 545, 7 570, 9 900, 1 248, 968, 63 personer

Nöjdheten med tiden resenären fick ökade med sjunkande resfrekvens. Resfrekvensen 5-7 dagar/vecka har den lägsta nöjdheten med tiden de fick vid beställningen jämfört med övriga resfrekvenser.

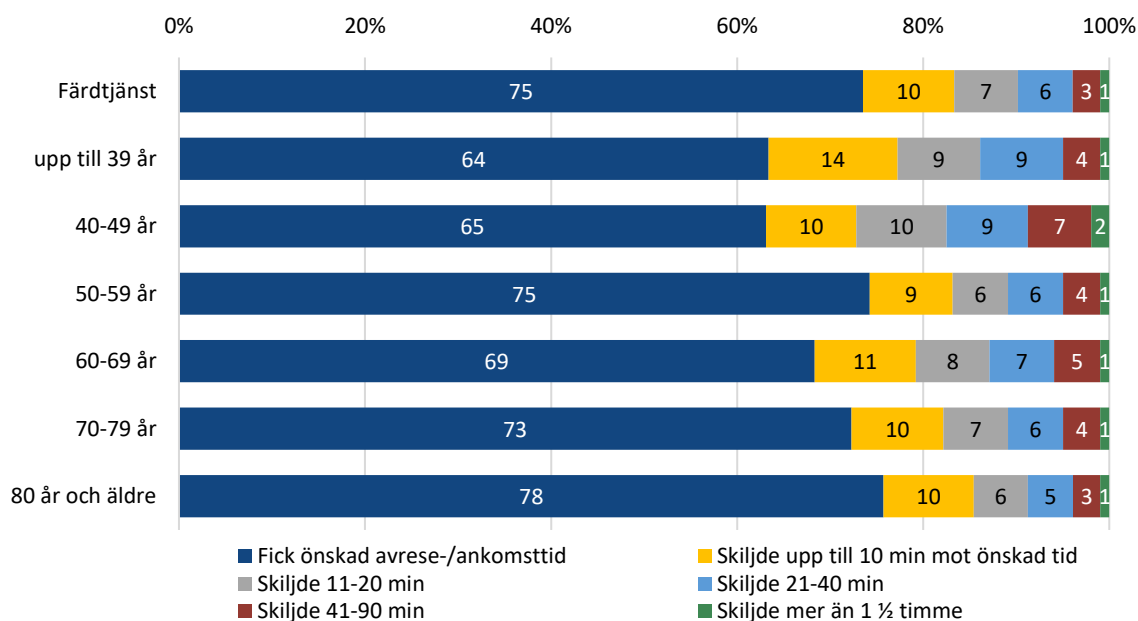
Figur 24. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Färdtjänst 32 179 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen av sin resa varierade mellan organisationerna från 79 till 95 procent.

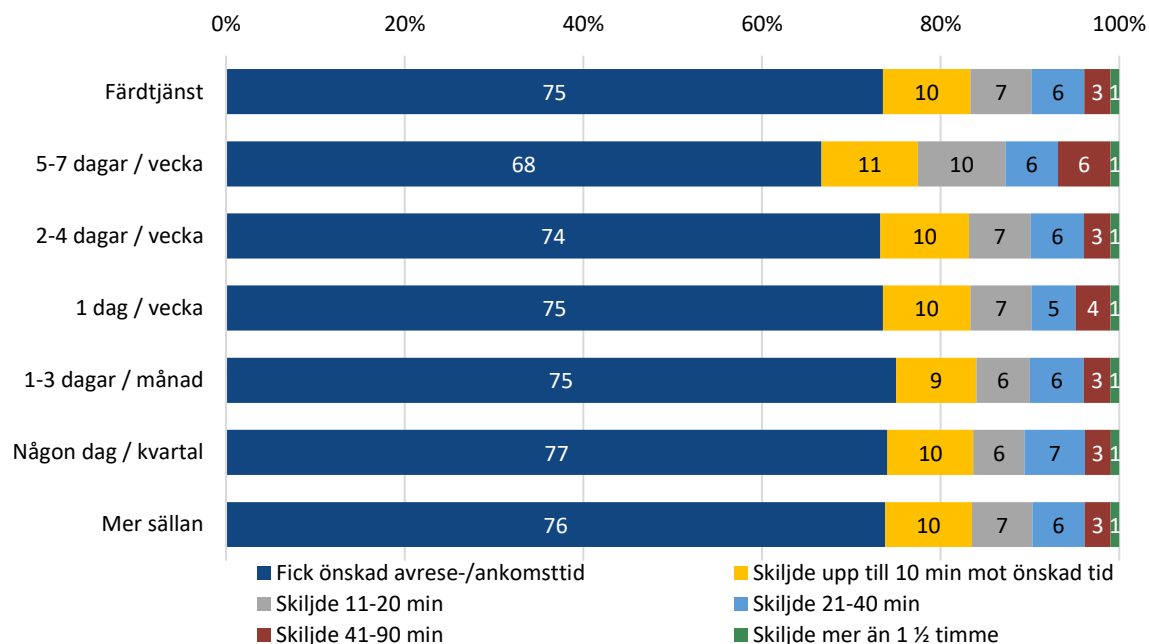
Figur 25. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 13 451, 394, 331, 743, 1 182, 3 056, 7 736 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

75 procent av färdtjänstresenärerna angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid. Resenärer som var 80 år och äldre fick i högst grad önskad tid, 78 procent.

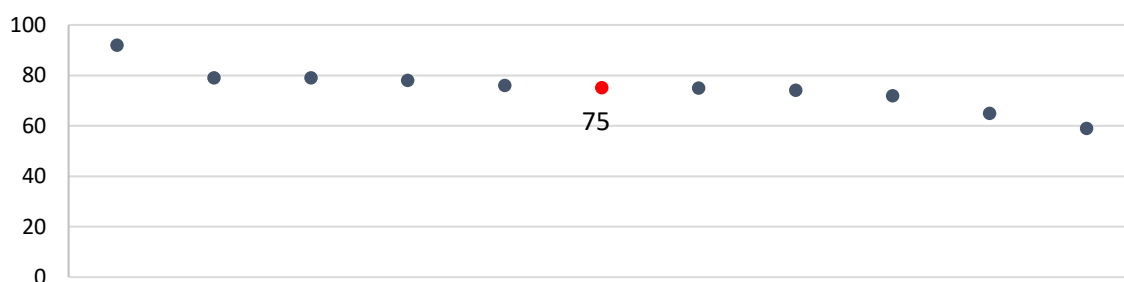
Figur 26. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 13 451, 644, 3 588, 3 336, 4 078, 526, 418 personer. (inte alla organisationer ställer denna fråga). Basen Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

75 procent av färdtjänstresenärerna angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid. Andelen som fick önskad tid är lägst bland dem som reser mest ofta. Resenärer som reser 5-7 dagar/vecka har de högsta andelarna för en förskjutning med 11-20 minuter samt 41-90 minuter.

Figur 27. Andel som fick önskad avresetid/ankomsttid per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

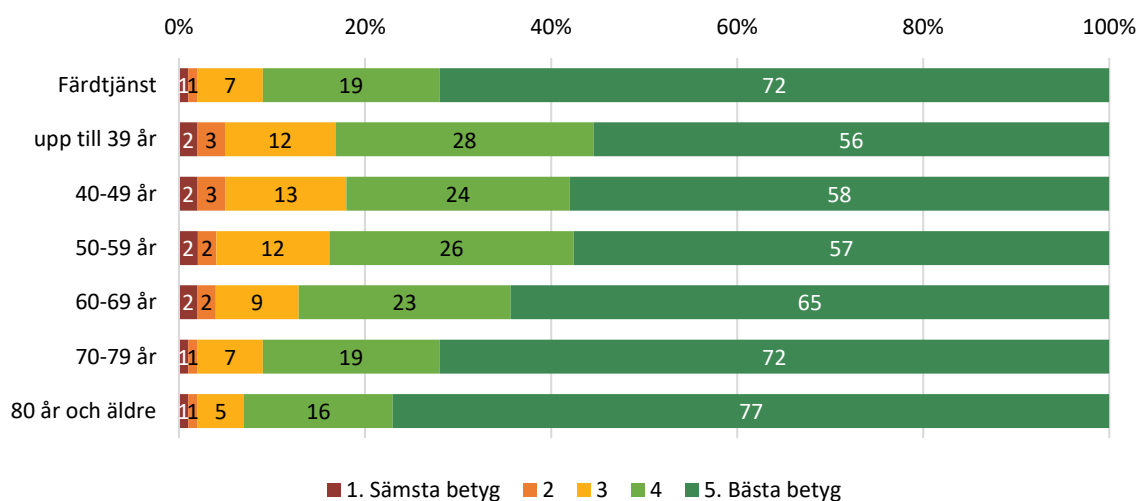


Bas 2022: Färdtjänst 13 451 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Variationen bland de deltagande organisationerna, i andelen resenärer som angav att de fick önskad tid, sträckte sig från 59 till 92 procent.

5.3.8 Sammanfattande betyg för beställning

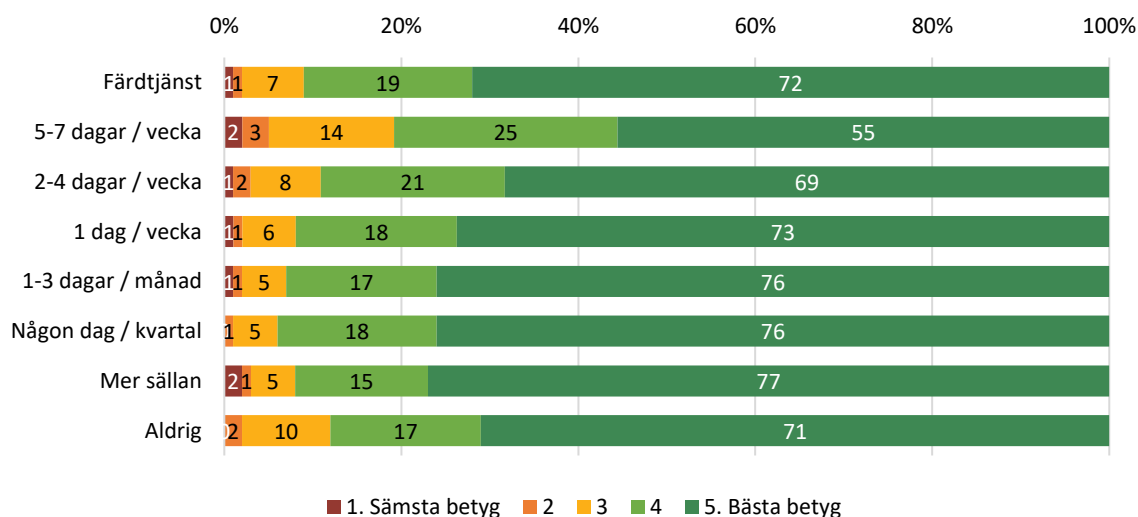
**Figur 28. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Per ålder**



Bas 2022: Färdtjänst 32 780, 1 254, 1 056, 2 125, 3 205, 7 629, 17 502 personer

91 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen. Andelen som ger ett högt betyg beställningen ökar med stigande ålder. Nöjdast är resenärerna som är 80 år och äldre, 94 procent.

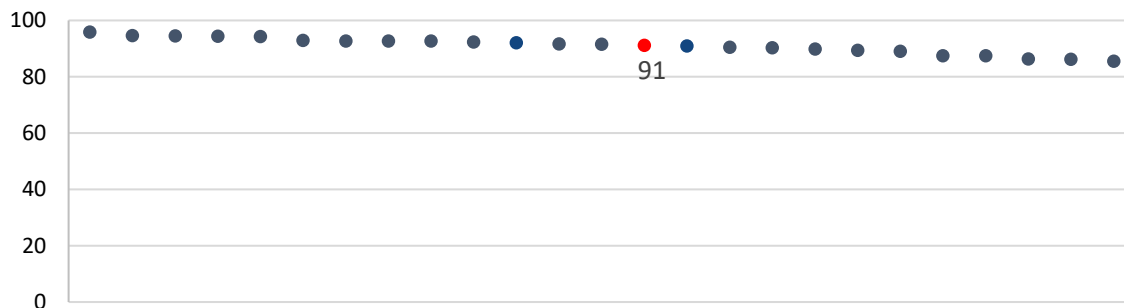
**Figur 29. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Per resfrekvens**



Bas 2022: Färdtjänst 32 780, 1 759, 8 662, 7 722, 10 055, 1 276, 993, 67 personer

Bland dem som reste 5-7 dagar per vecka var andelen som gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen av resan lägre än bland samtliga övriga resfrekvenser.

**Figur 30. Nöjdheten med beställningen för de deltagande organisationerna.
Röd punkt visar nationellt snitt.**



Bas 2022: Färdtjänst 32 780 personer

Variationen i andelen nöjda med beställningen sträckte sig från 85 till 96 procent bland de deltagande organisationerna.

5.4 Resan färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna

- angav 90 procent av färdtjänstresenärerna att de hämtades i tid
- 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
- angav 94 procent av resenärerna att de kom fram i tid (inklusive för tidigt och upp till 5 min för sent)
- gav 92 procent ett högt betyg för själva resan

Skillnader utifrån ålder

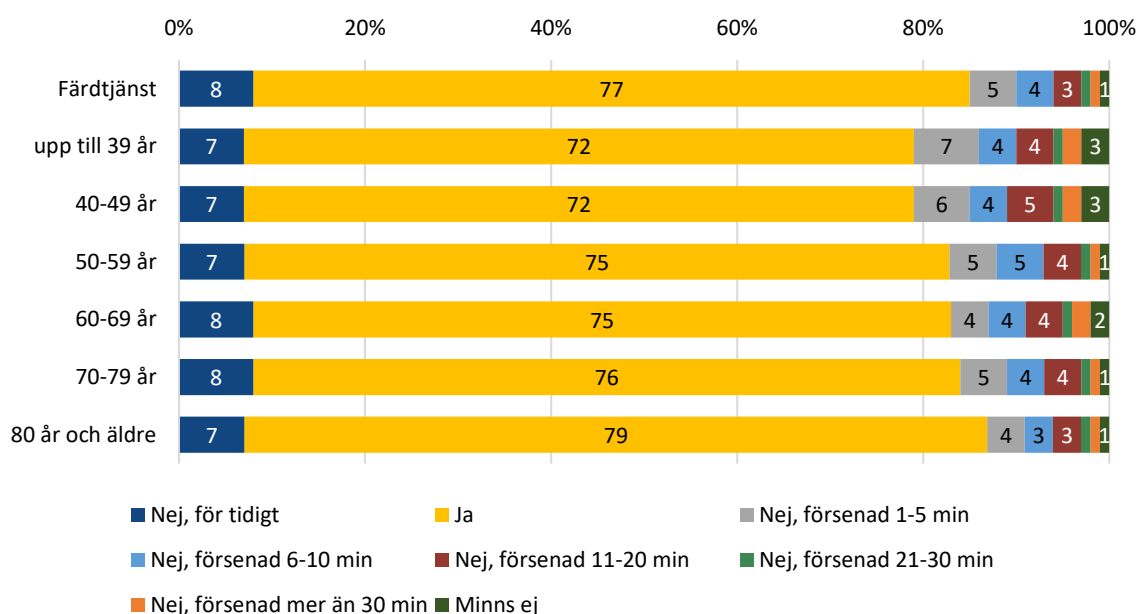
- Resenärer över 50 år upplevde i högre grad att de hämtades i tid än resenärer under 50 år
- Resenärer som var 80 år och äldre var nöjdast med förarens bemötande
- Resenärerna över 80 år var nöjdast med förarens sätt att köra mjukt och smidigt
- Resenärer som var 80 år och äldre låg över genomsnittet i nöjdhet med restiden
- 95 procent av dem som var 70 år och äldre kom fram i tid
- Resenärer under 60 år gav ett lägre betyg än de äldre för själva resan

Skillnader utifrån resfrekvens

- Andelen resenärer som upplevde att de hämtades i tid ökade med minskande resfrekvens, undantaget de som sade sig aldrig resa med färdtjänsten.
- De mest frekventa resenärerna var inte lika nöjda med förarens bemötande som de som reste mer sällan. De gav heller inte i lika hög grad ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt.
- 86 procent av de som reste 5-7 dagar/vecka var nöjda med restiden och låg därmed 7 procentenheter under snittet.
- De som reste 5-7 dagar/vecka upplevde den högsta andelen försening på 6-10 minuter vid ankomst till resmålet.
- Resenärer med den högsta resfrekvensen gav den lägsta andelen högt betyg för själva resan.

5.4.1 Punktlighet och upphämtning

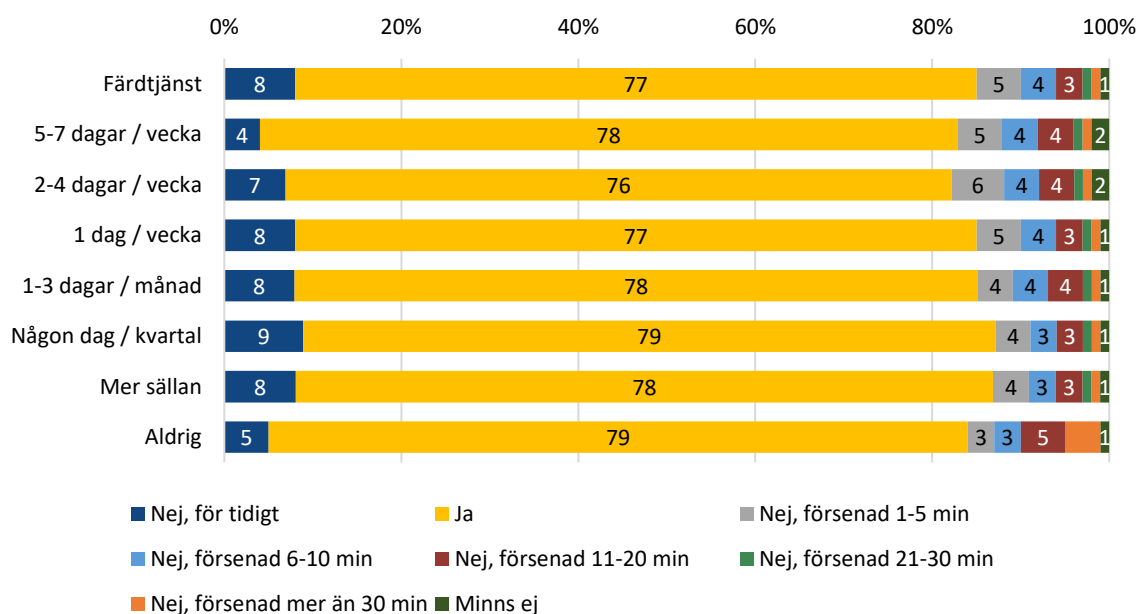
Figur 31. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 215, 1 767, 1 309, 2 536, 3 731, 8 866, 20 994 personer

Bland färdtjänstresenärerna angav 90 procent att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad. Resenärer äldre än 50 år upplevde i högre grad än de yngre att fordonet kom i tid.

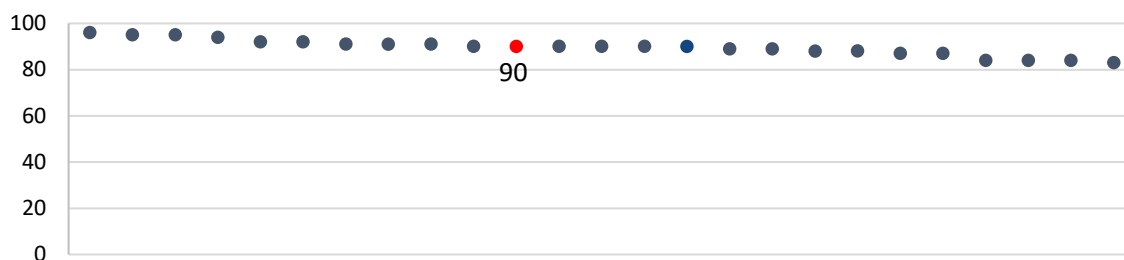
Figur 32. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 39 215, 2 449, 10 434, 8 922, 11 605, 1 584, 1 335, 91 personer

90 procent av färdtjänstresenärerna angav att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad. Andelen ökade något med sjunkande resfrekvens, undantaget gruppen som säger att de aldrig reser med färdtjänsten.

Figur 33. Andel fordon kom i tid inklusive för tidigt per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

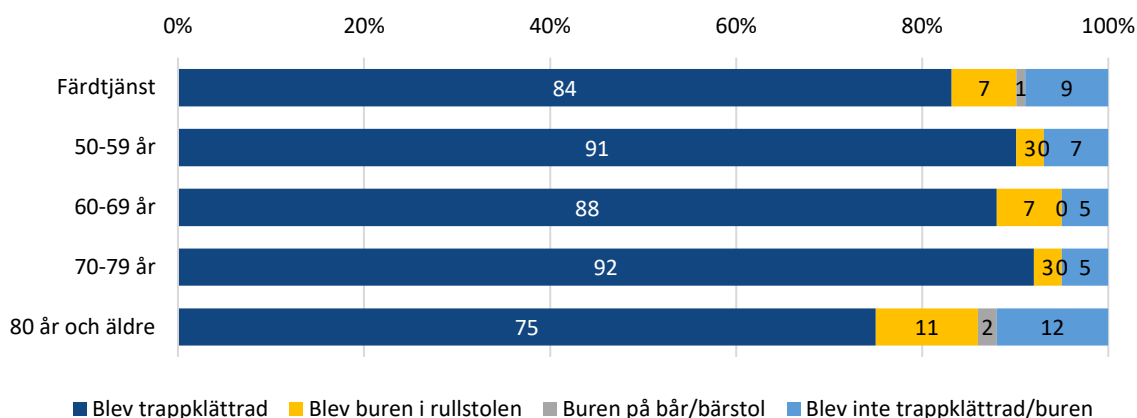


Bas 2022: Färdtjänst 39 215 personer

Andelen resenärer som angav att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min, varierade från 83 till 96 procent bland de deltagande organisationerna.

5.4.2 Trappklättring under tre år

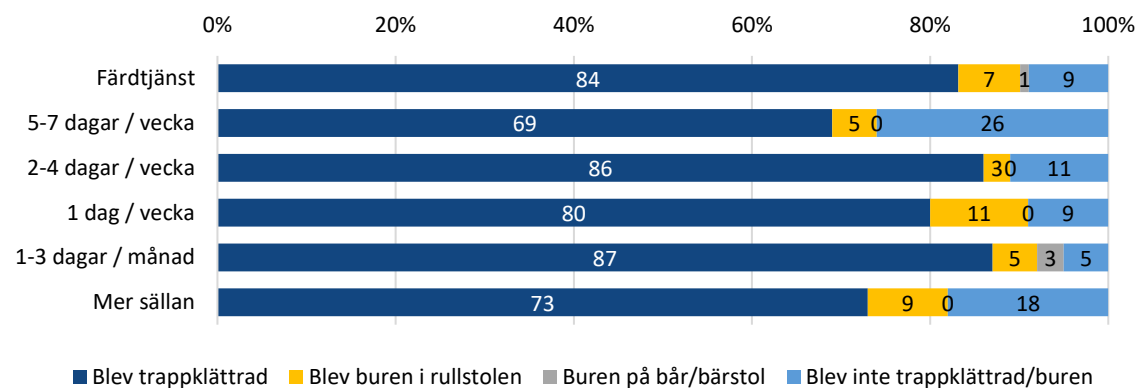
Figur 34. Användes en trappklättrare eller blev du buren? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 564, 66, 95, 144, 231 personer. Basen upp till -49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

Av de tillfrågade resenärerna som enligt uppgift ska ha trappklättrats uppgav 84 procent att de blev trappklättrade. Resenärer i åldern 80 år och äldre trappklättrades i lägre grad än övriga åldersgrupper. Samtidigt blev de som var 80 år och äldre buren i rullstol i högre grad än övriga, undantaget gruppen 60-69 år.

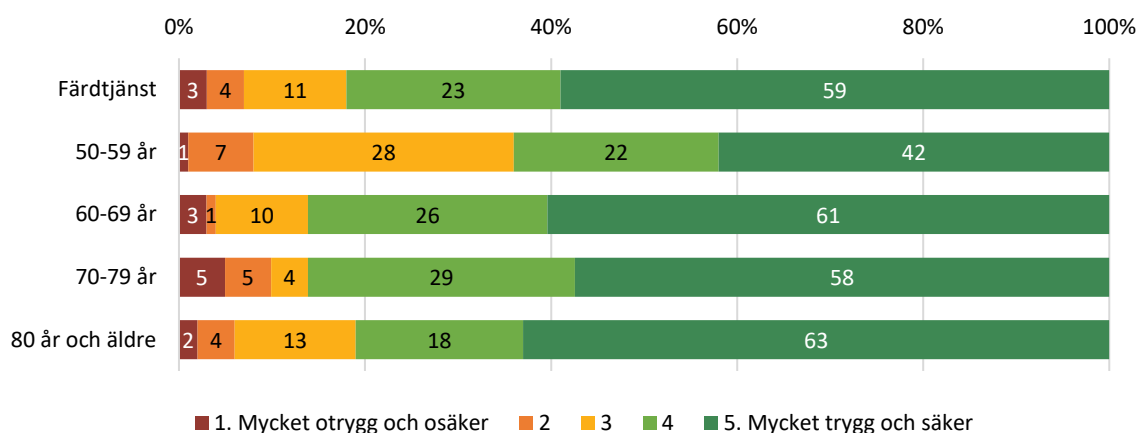
Figur 35. Användes en trappklättrare eller blev du buren? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 564, 40, 177, 100, 140, 37 personer. Baserna Någon dag/kvartal och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resenärer som reste 2-4 dagar/vecka och mindre ofta blev i högre utsträckning trappklättrade än resenärer som reste 5-7 dagar/vecka.

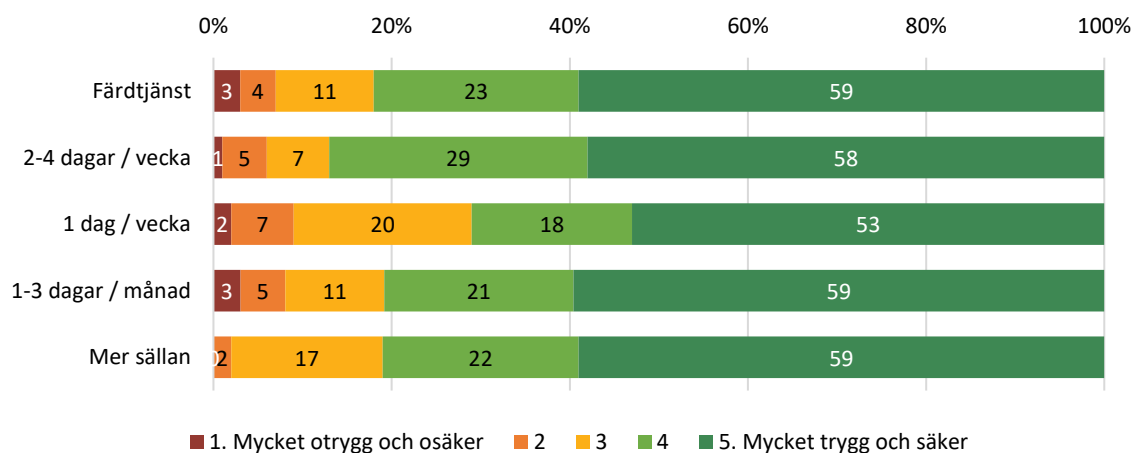
Figur 36. Hur upplevde du trappklättringen? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 468, 54, 88, 124, 180 personer. Basen upp till -49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

82 procent av de resenärer som blev trappklättrade angav att de kände sig trygga vid trappklättringen. Andelen var lägst bland resenärer 50-59 år, där 64 procent kände sig trygga och säkra.

Figur 37. Hur upplevde du trappklättringen/att bli buren? Per resfrekvens under tre år

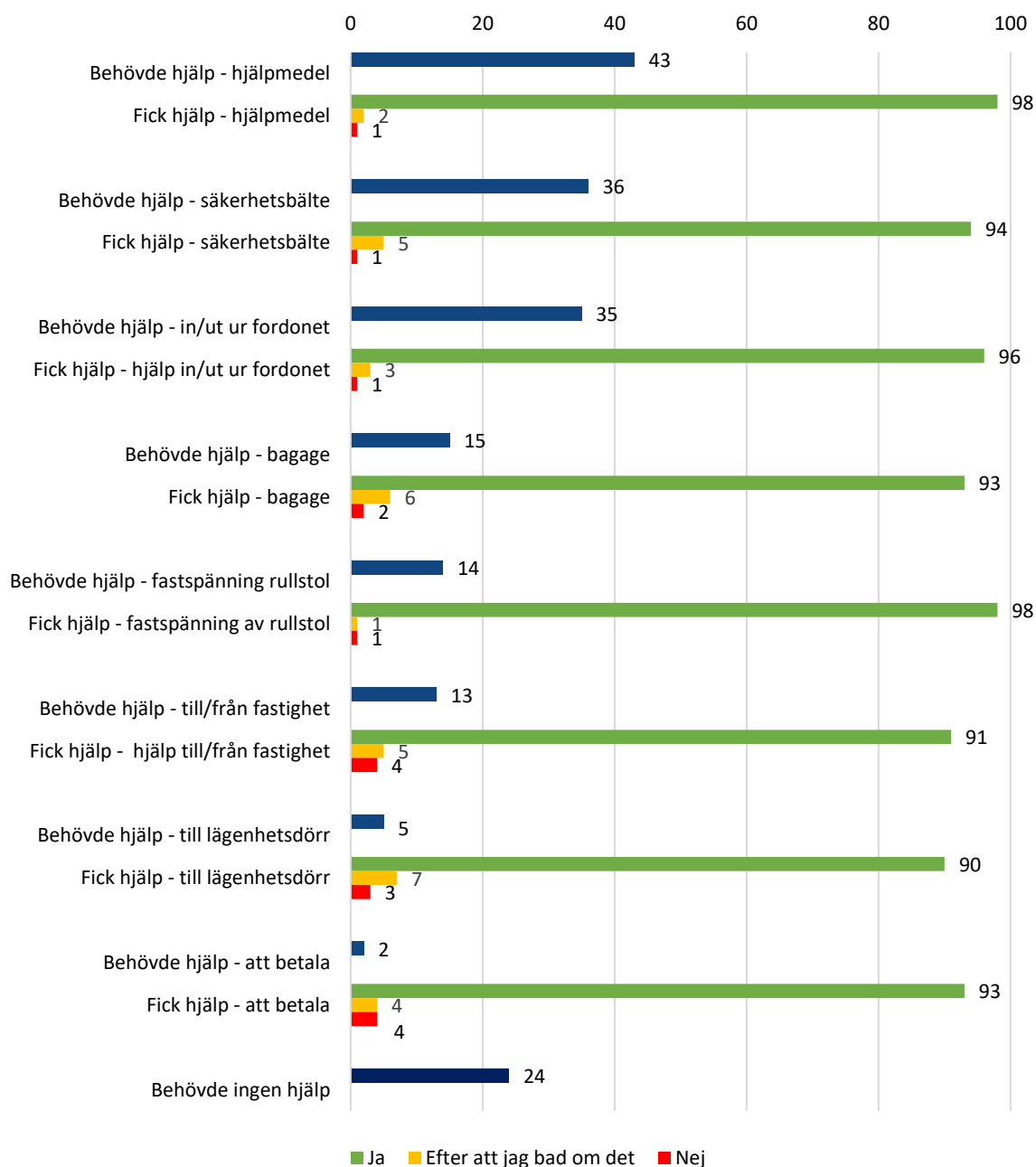


Bas 2020-2022: Färdtjänst 468, 144, 86, 122, 30. Basen är för liten för att redovisa resfrekvenserna 5-7 dagar/vecka, Någon dag/kvartal och Aldrig.

De resenärer som reser flera dagar i veckan känner sig tryggare vid trappklättring än övriga resfrekvenser.

5.4.3 Föraren och fordonet

Figur 38. Behövde du någon hjälp av föraren, med ... Fick du den hjälp du behövde?



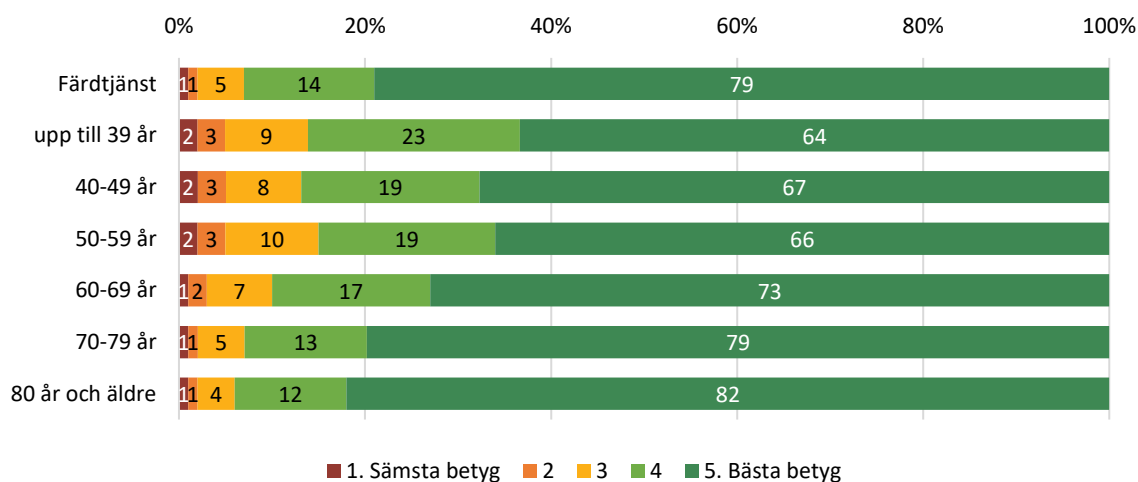
Bas 2022: Färdtjänst: 71 645, Hjälpmedel 7 867, Säkerhetsbälte 6 219, Fordon 6 024, Bagage 2 406, Rullstol 2 472, Entrédörr/fastigheten 2 110, Lägenhetsdörr 802, Betala 405

Resenärer i åldern 40-49 år hade lägst behov av hjälp. Resenärer som var 80 år och äldre hade störst hjälpbehov med hjälpmedel.

De som reste 5-7 dagar/vecka hade lägre hjälpbehov än övriga resfrekvenser. Resenärer med resfrekvensen 1 dag/vecka hade störst behov av hjälp med hjälpmedel och bagage jämfört med övriga resfrekvenser.

De som reste någon dag/kvartal och mer sällan hade större hjälpbehov än övriga resfrekvenser med fastspänningen av rullstol. Resfrekvensen mer sällan hade störst hjälpbehov för att komma in/ur fordon.

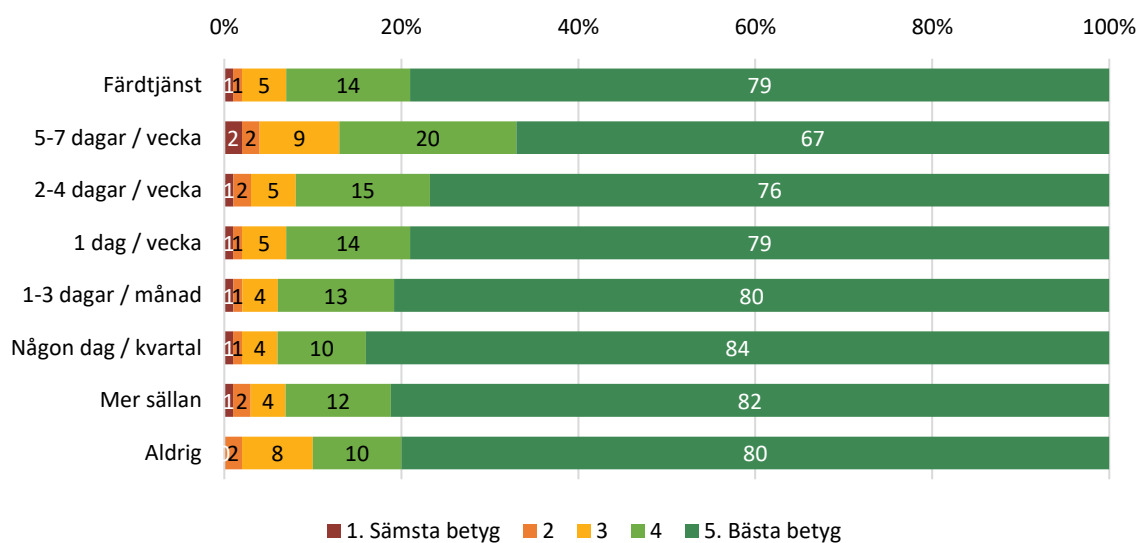
Figur 39. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 38 829, 1 709, 1 285, 2 507, 3 706, 8 796, 20 814 personer

93 procent av färdtjänstresenärerna var nöjda med förarens bemötande. Nöjdast var resenärer som är 80 år och äldre.

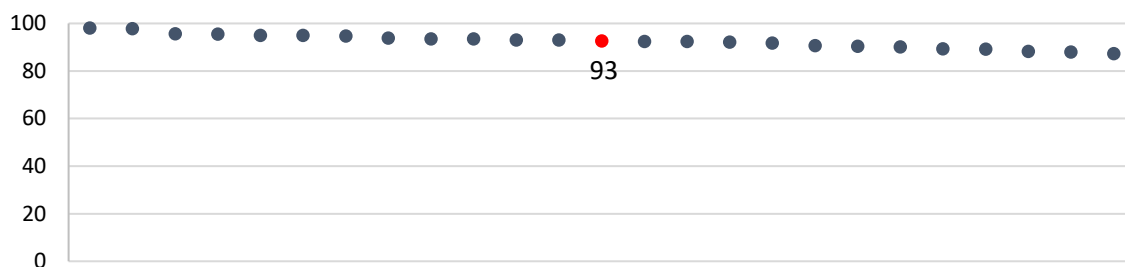
Figur 40. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 38 829, 2 397, 10 335, 8 862, 11 520, 1 573, 1 319, 89 personer

De som reser mest frekvent är inte lika nöjda med förarens bemötande som resenärerna i övriga resfrekvenser.

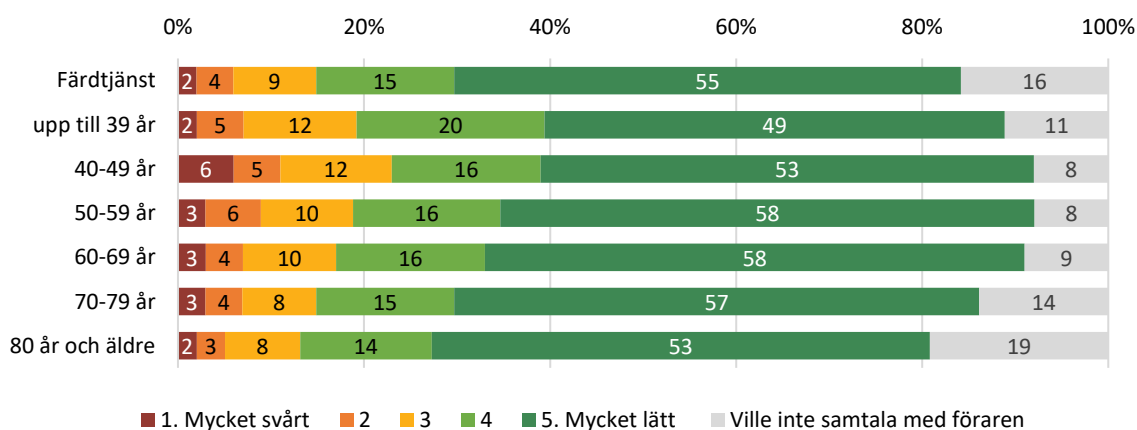
Figur 41. Andelen nöjda med förarens bemötande per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Färdtjänst 38 829 personer

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

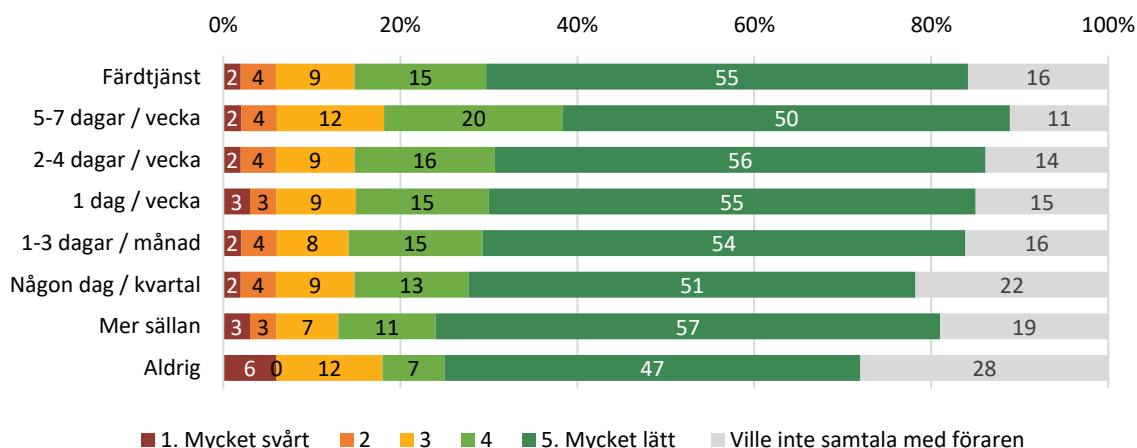
Figur 42. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 17 165 681,475, 993, 1 449, 3 764, 9 791 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

Av samtliga tillfrågade färdtjänstresenärer ville 16 procent inte samtala med föraren. De äldsta resenärerna, 80+ år, vill i högre grad än övriga inte samtala med föraren. Av dem som ville samtala tyckte 82 procent att det var lätt inklusive mycket lätt att göra det.

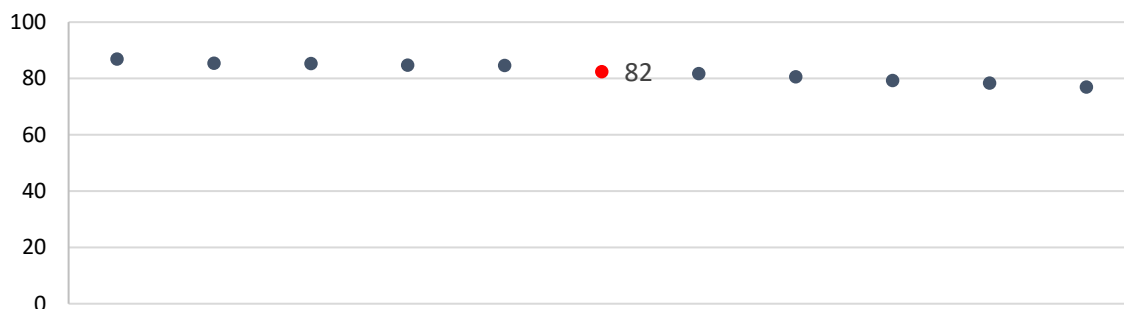
Figur 43. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 17 165, 1 072, 4 735, 4 073, 4 837, 668, 588, 44 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

Resenärer som reser sällan vill i högre grad än övriga resfrekvenser inte samtala med föraren. Men när andelen som inte vill samtala räknas bort tycker alla resfrekvenser, utom de som reser 5-7 dagar/vecka, i lika hög grad att det är lätt att samtala med föraren. Andelen som sade sig aldrig resa med färdtjänsten är så liten att inga säkra resultat kan dras i jämförelse med den gruppen.

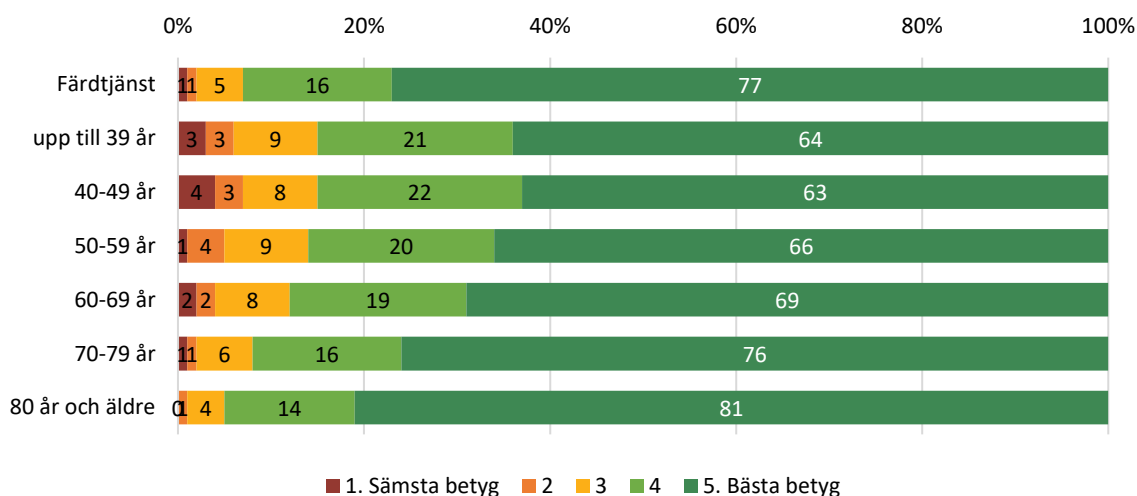
Figur 44. Andelen lätt + mycket lätt att samtala med föraren per organisation.
Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Färdtjänst 14 407 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga) KVAR

Andelen färdtjänstresenärer som tyckte att det var lätt inklusive mycket lätt att samtala med föraren sträckte sig från 77 till 87 procent bland de deltagande organisationerna. Här ingår inte andelen som inte ville samtala med föraren.

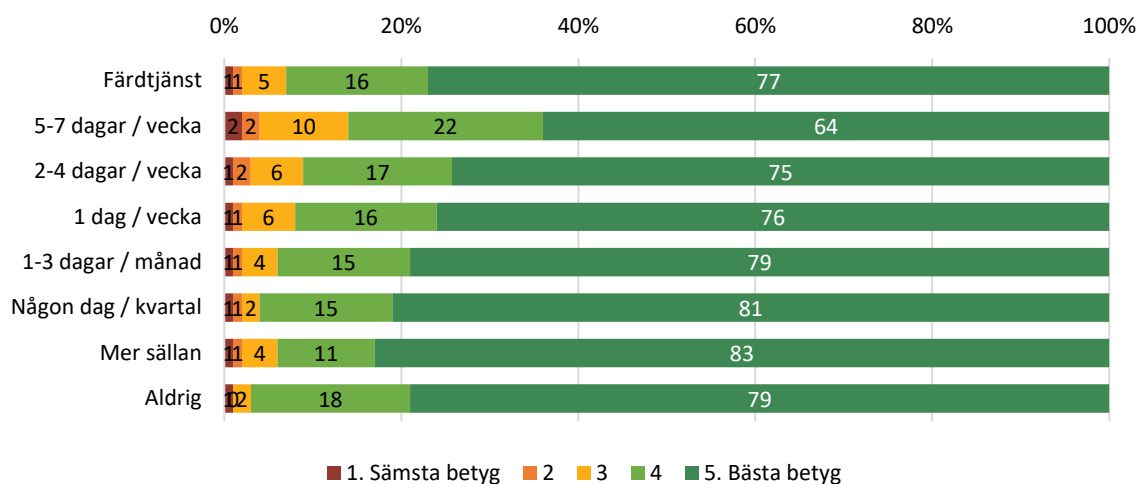
Figur 45. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 17 397, 681, 480, 1 000, 1 465, 3 809, 9 951 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

92 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt. Resenärer som är 60 år och äldre ger i högre grad än de som är yngre ett högt betyg för förarens körsätt. Högst andel med högt betyg finns hos de resenärer som är 80 år och äldre, 95 procent.

Figur 46. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 17 397 1 071, 4 784, 4 125, 4 907, 675, 596, 44 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

De mest frekventa resenärerna hade inte en lika hög andel som gav föraren ett högt betyg för sättet att köra mjukt och smidigt. De som reser 1-3 dagar/månad eller mer sällan är nöjdare än övriga resfrekvenser.

Figur 47. Andel nöjda med förarens sätt att köra mjukt och smidig per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

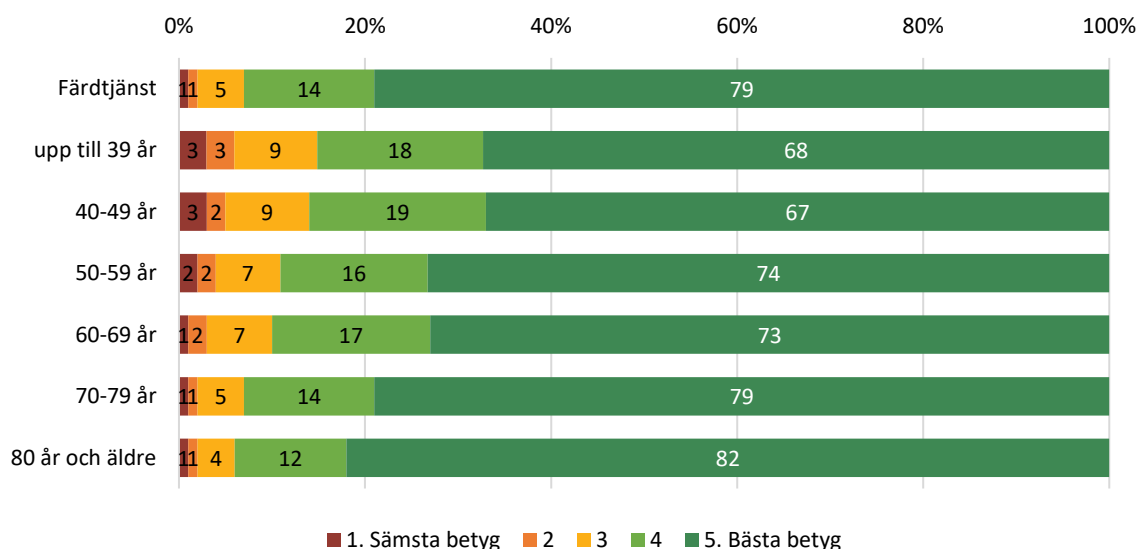


Bas 2022: Färdtjänst 17 397 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Bland organisationerna fanns spridningen i andelen högt betyg (4+5) för förarens sätt att köra mjukt och smidigt mellan 88 och 96 procent.

5.4.4 Restid och punktlighet

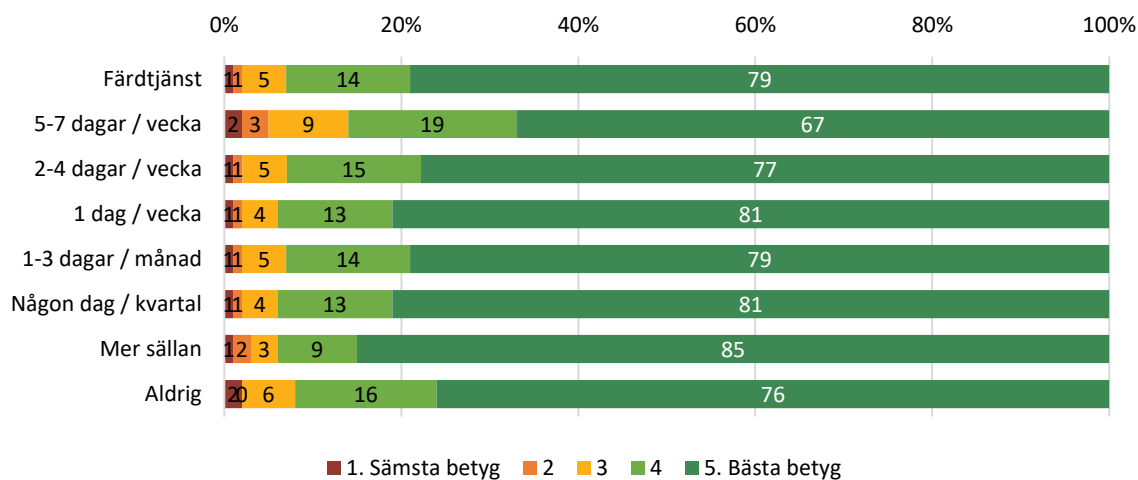
Figur 48. Vilket betyg vill du ge restiden? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 17 166, 694, 477, 992, 1 444, 3 761, 9 789 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

93 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för restiden. Den äldsta åldersgruppen ligger över genomsnittet för andelen nöjda, 94 procent.

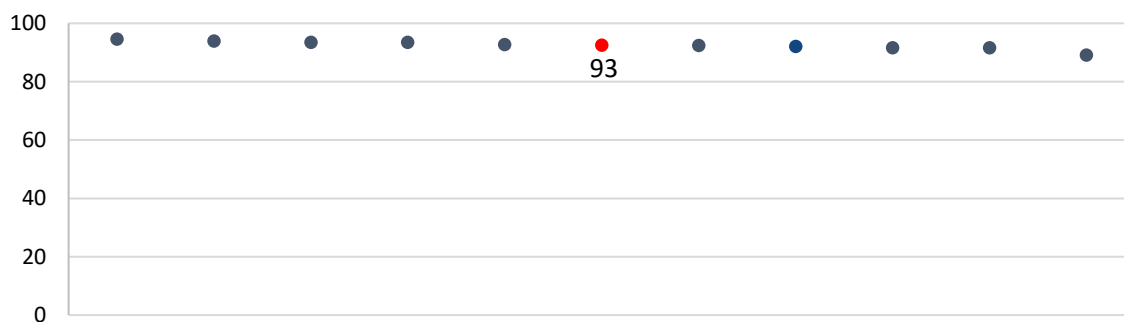
Figur 49. Vilket betyg vill du ge restiden? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 17 166, 1 079, 4 753, 4 063, 4 852, 664, 578, 42 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

86 procent av färdtjänstresenärerna som reser 5-7 dagar/vecka är nöjda med restiden, att jämföra med genomsnittet som ligger på 93 procent.

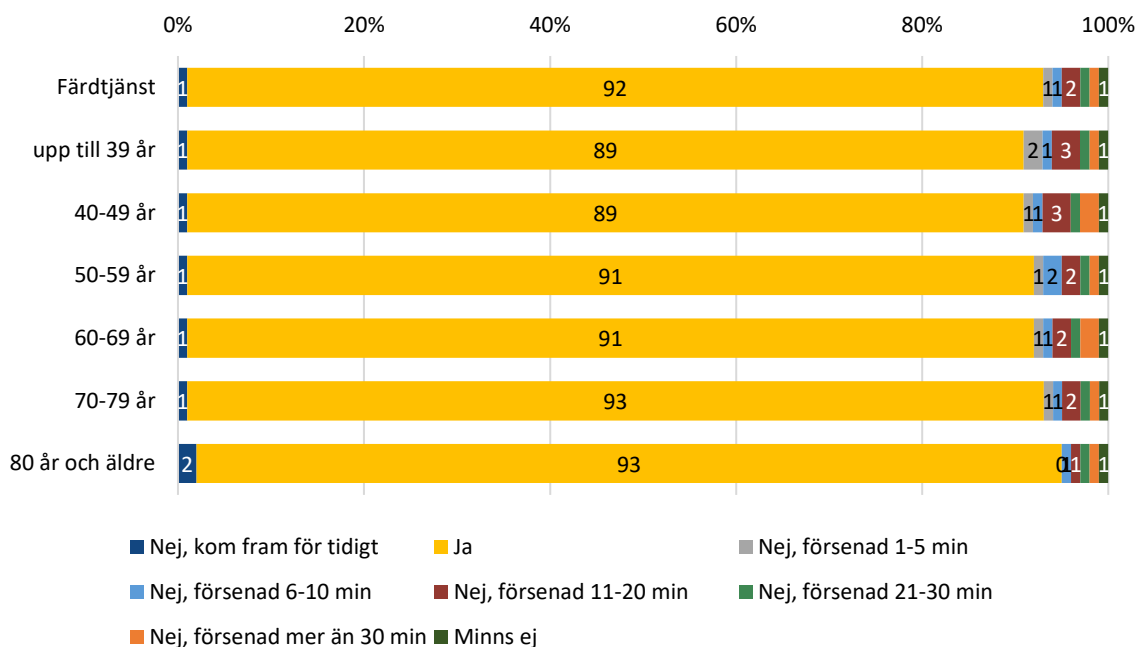
Figur 50. Andel nöjda med restiden per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Färdtjänst 17 166 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Bland organisationerna som ställer denna fråga varierade andelen resenärer som var nöjda med restiden från 89 till 95 procent.

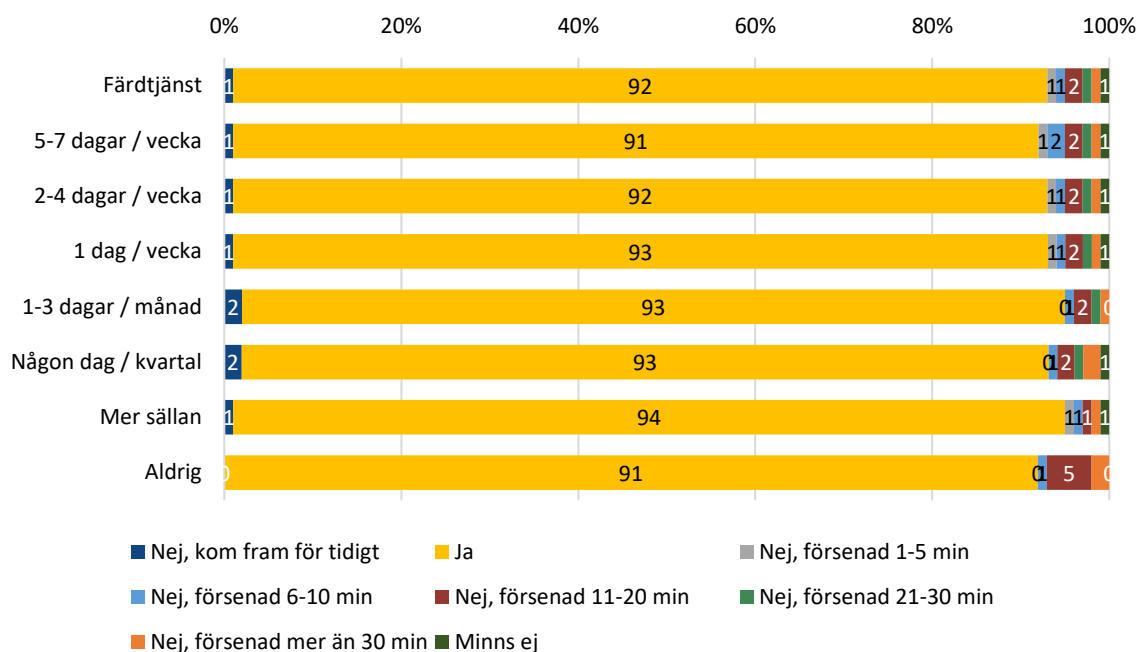
Figur 51. Kom du fram i tid? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 215, 1 767, 1 309, 2 536, 3 731,, 8 866, 20 994 personer

Andelen som kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, var bland färdtjänstresenärerna 94 procent. De två äldsta grupperna hade de högsta andelarna, 95 procent, som kom i tid.

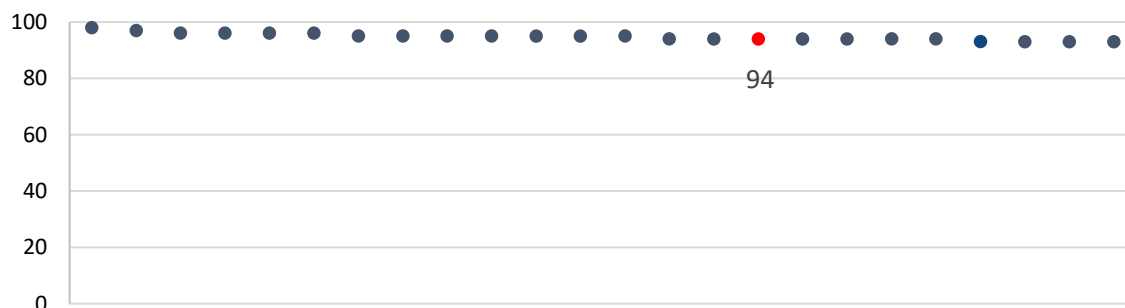
Figur 52. Kom du fram i tid? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 39 215, 2 449, 10 434, 8 922, 11 605, 1 584, 1 335, 91 personer.

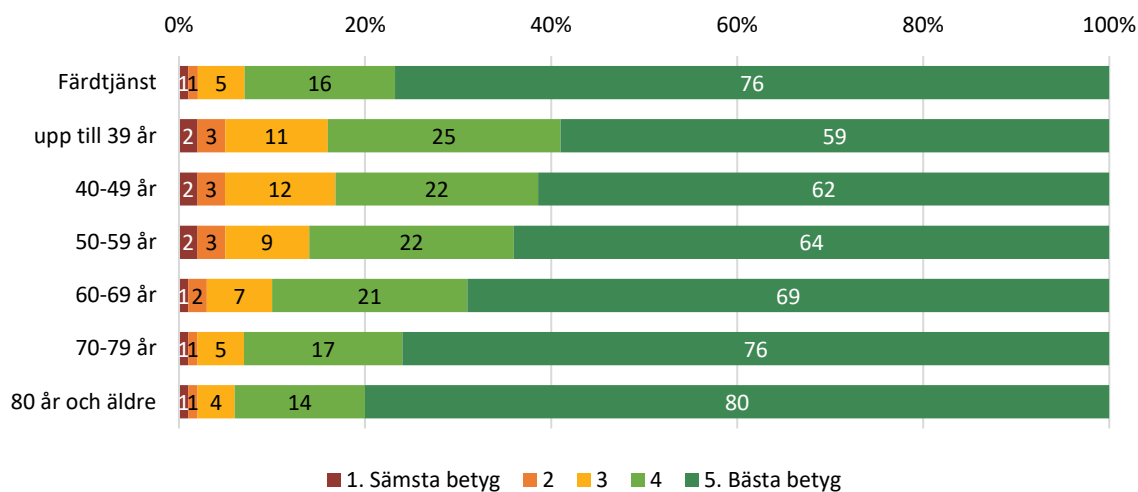
94 procent av färdtjänstresenärerna kom fram i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad. De som reste 5-7 dagar/vecka hade den högsta andelen med en försening på 6-10 minuter.

Figur 53. Andel kom fram i tid per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



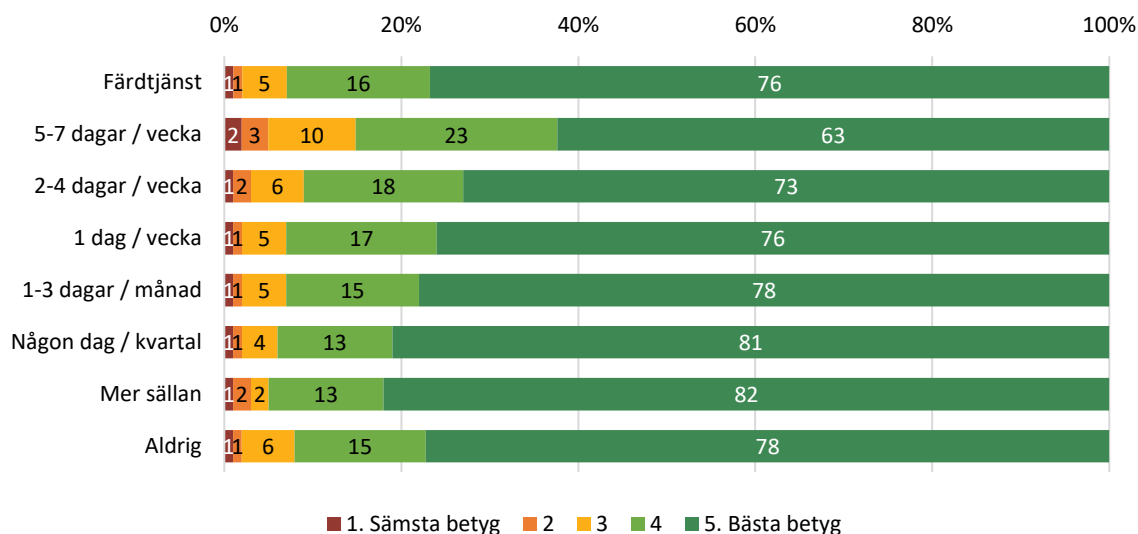
Bas 2022: Färdtjänst 39 215 personer

Bland organisationerna kom 93 till 98 procent av resenärerna fram i tid.

Figur 54. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Per ålder

Bas 2022: Färdtjänst 38 792, 1 706, 1 283, 2 514, 3 705, 8 797, 20 776 personer

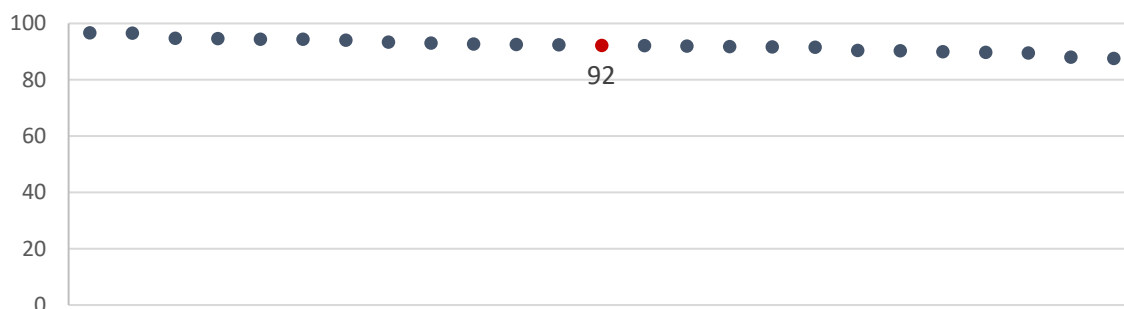
92 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för själva resan. De yngre resenärerna, under 60 år, uppvisar en lägre nöjdhet än de äldre.

Figur 55. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Per resfrekvens

Bas 2022: Färdtjänst 38 792, 2 403, 10 325, 8 852, 11 517, 1 570, 1 319, 89 personer

Resenärerna med den högsta resfrekvensen hade den lägsta andelen som gav ett högt betyg för själva resan. Högst andel har de som reser mer sällan, 95 procent.

Figur 56. Andel nöjda med själva resan per deltagande organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

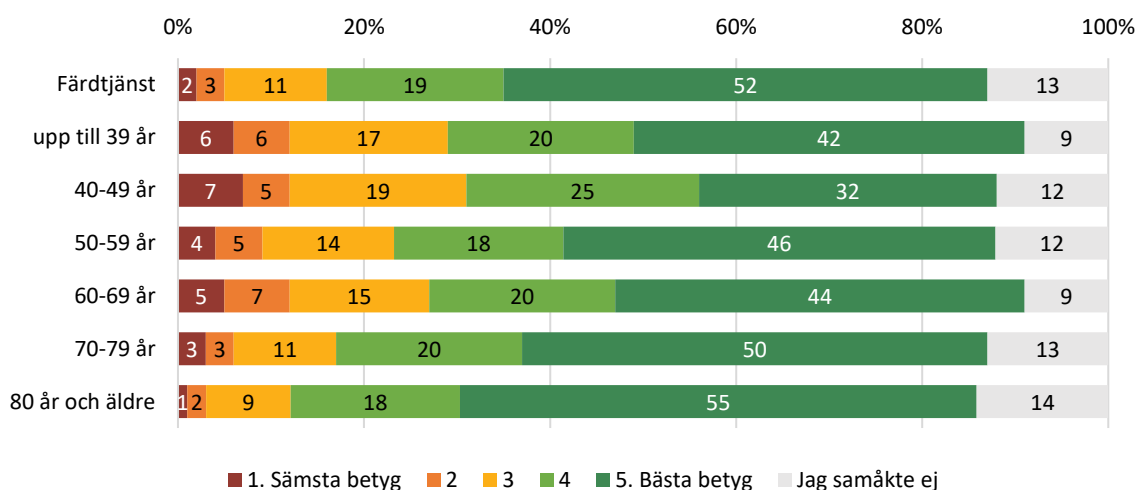


Bas 2022: Färdtjänst 38 792 personer

Andelen resenärer som var nöjda med själva resan varierade bland organisationerna från 87 till 97 procent.

5.4.5 Samåkning

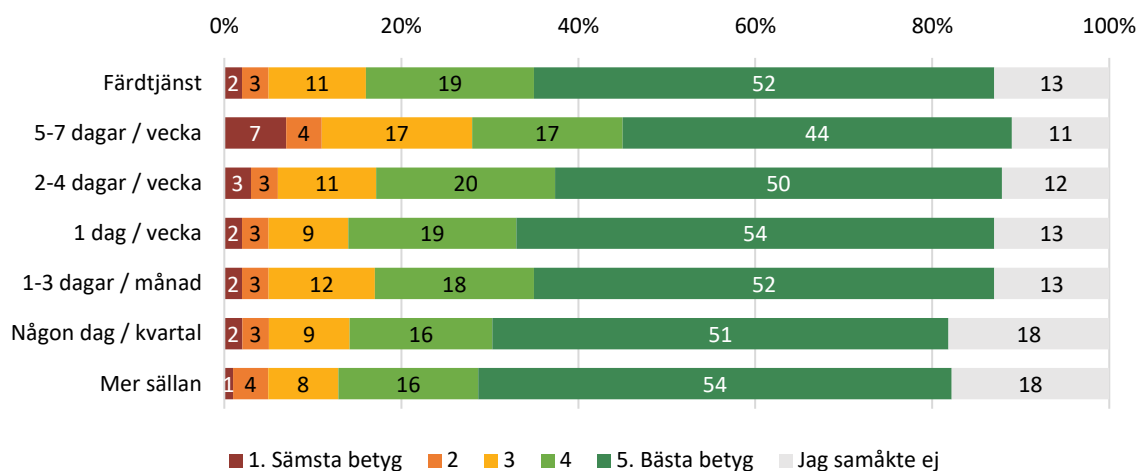
Figur 57. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 6 999, 236, 130, 321, 479, 1 444, 4 385 personer. (inte alla organisationer ställer denna fråga).

13 procent av färdtjänstresenärer som har fått frågan om samåkning angav att de ej samåkade. När endast de resenärer som säger sig ha samåkt beaktas, så gav 81 procent av färdtjänstresenärerna ett högt betyg för samåkning. Högst andel högt betyg gav resenärerna som var 80 år och äldre, 85 procent.

Figur 58. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Per resfrekvens

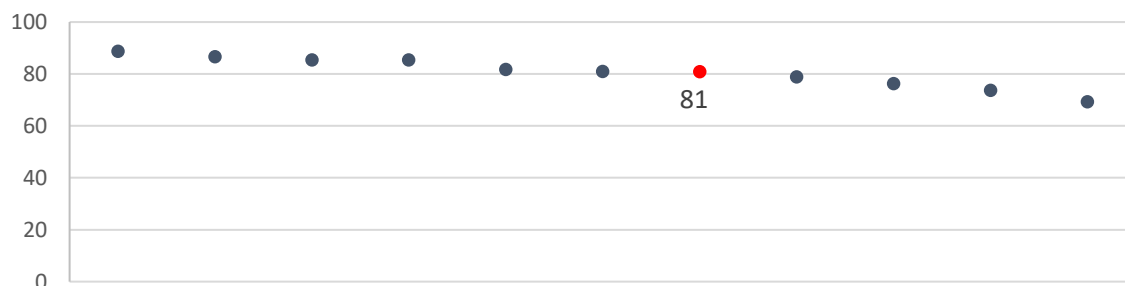


Bas 2022: Färdtjänst 6 999, 421, 2 043, 1 653, 1 944, 242, 234 personer. Basen Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resenärer med resfrekvensen 5-7 dagar/vecka har den lägsta andelen högt betyg och den högsta andelen lågt betyg vad gäller upplevelsen att samåka.

Figur 59. Andel nöjda med samåkningen per deltagande organisationerna.

Röd punkt visar nationellt snitt



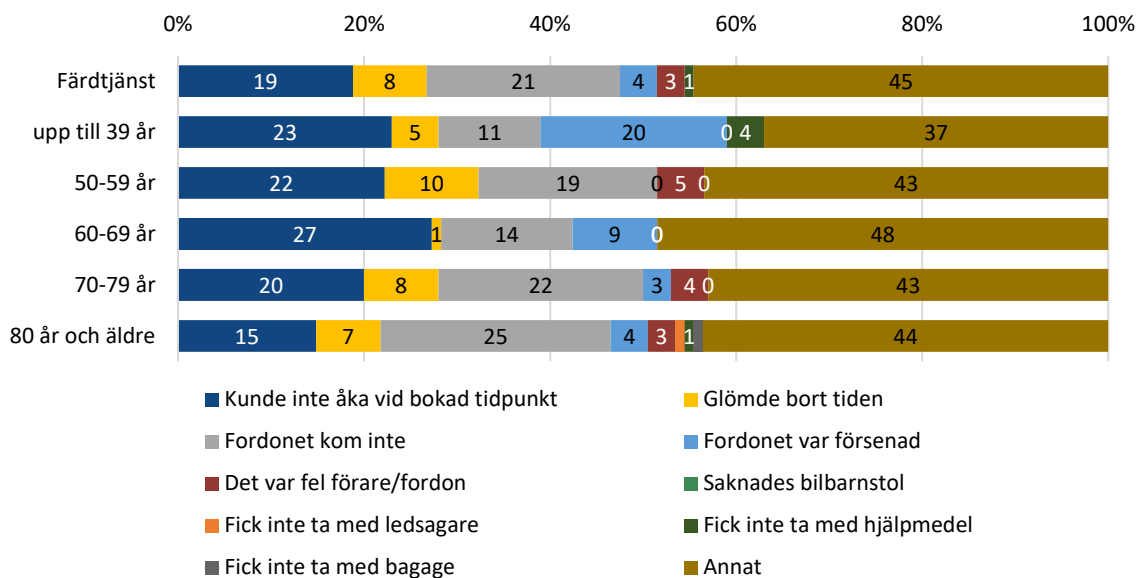
Bas 2022: Färdtjänst 6 114 personer

Bland dem som samåkt fanns spridningen bland organisationerna från 69 procent till 89 procent nöjda med samåkningen. De som angivit att de inte hade samåkt ingår inte i beräkningen.

5.4.6 Bomresor under tre år

Bomresorna utgör under en procent av samtliga genomförda intervjuer under 2022. För att kunna göra analyser som innehåller nedbrytningar har data från åren 2020-2022 slagits ihop i de följande diagrammen. Åldersgruppen 40-49 år och de minst frekventa resfrekvenserna har ändå inte tillräckliga baser för att kunna analyseras.

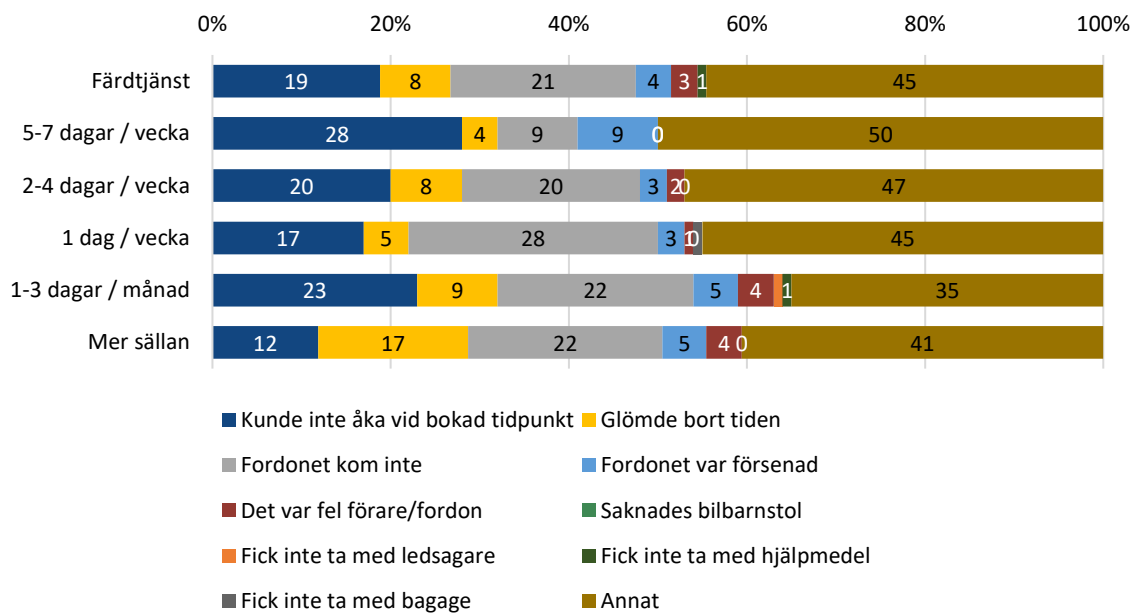
Figur 60. Av vilken anledning blev resan inte av? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 485, 30, 38, 56, 112, 222 personer. Basen 40-49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

De resenärer som var 80 år och äldre angav i högre utsträckning än övriga åldrar att fordonet inte kom.

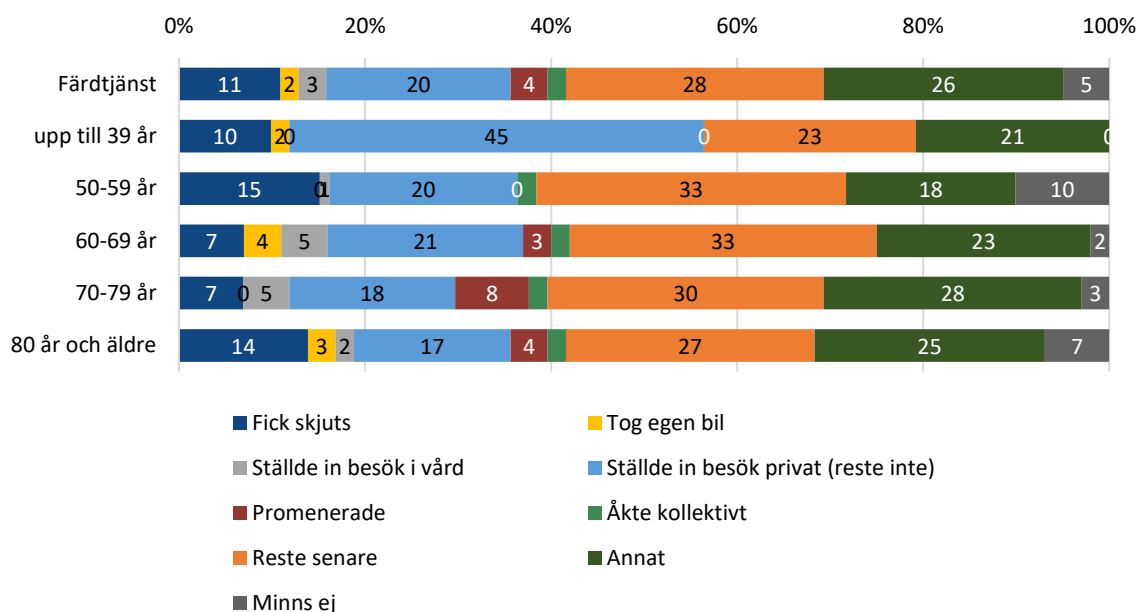
Figur 61. Av vilken anledning blev resan inte av? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 485, 38, 120, 91, 127, 37 personer. Baserna Någon dag/kvartal och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resfrekvenserna 5-7 dagar/vecka angav i lägre grad än samtliga övriga resfrekvenser att resan inte blev av för att fordonet inte kom.

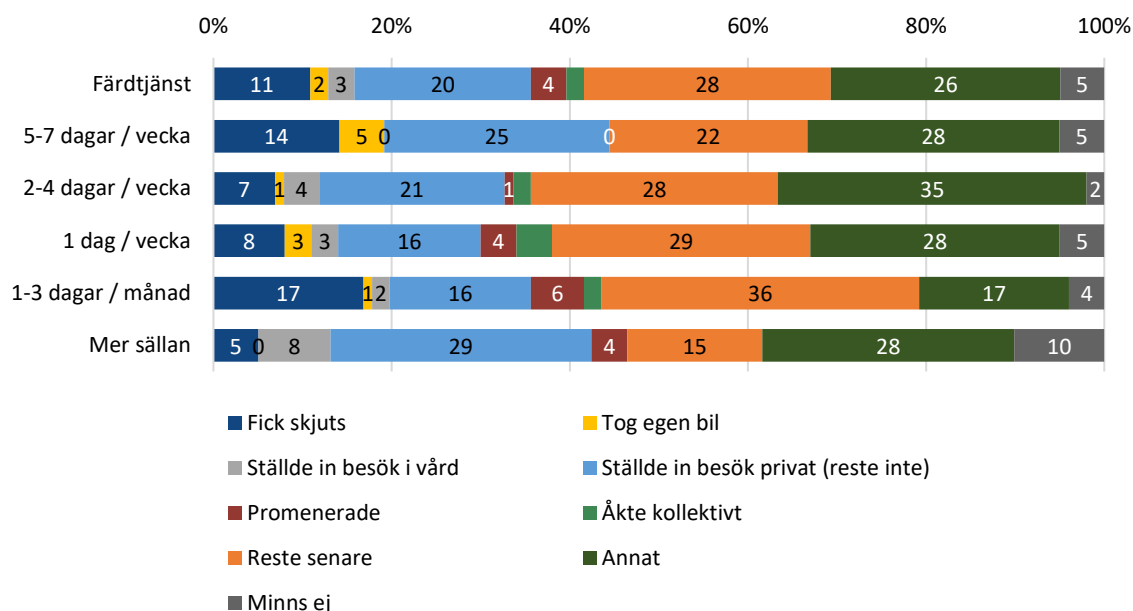
Figur 62. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 494, 30, 39, 57, 114, 227 personer. Basen 40-49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resenärer som var 70 år och äldre promenerade i högre grad än övriga åldersgrupper när resan inte blev av. Grupperna 50-59 år samt 80 år och äldre fick i högre grad än övriga åldersgrupper skjuts när färdtjänstresan inte blev av.

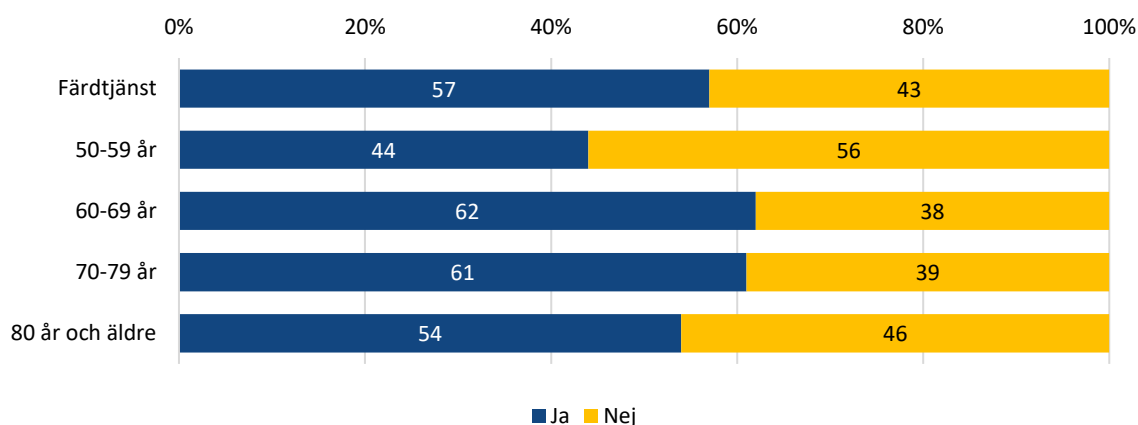
Figur 63. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Färdtjänst 494, 38, 121, 92, 129, 38 personer. Baserna Någon dag/kvartal och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

De som reste 1-3 dagar/månad valde i högst grad att resa senare än övriga resfrekvenser.

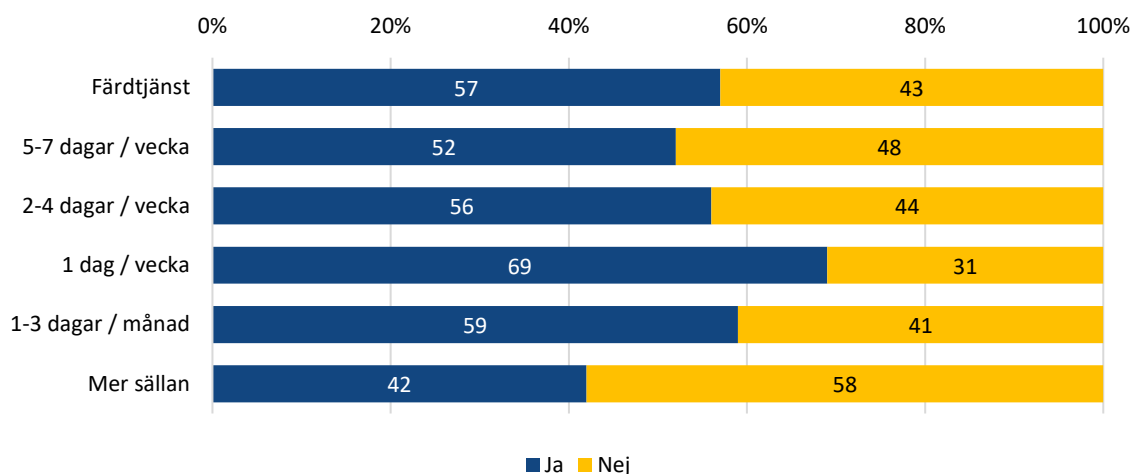
**Figur 64. Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom?
Per ålder under tre år**



Bas 2020-2022: Färdtjänst 441 personer, 34, 51, 105, 201 personer. Basen upp till-49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

Mest benägna att inte ta kontakt med respektive organisation, när bilen inte kommit, var gruppen 50-59 år, som också var de som i hög grad fick skjuts istället. Se figur. 62

**Figur 65. Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom?
Per resfrekvens under tre år**



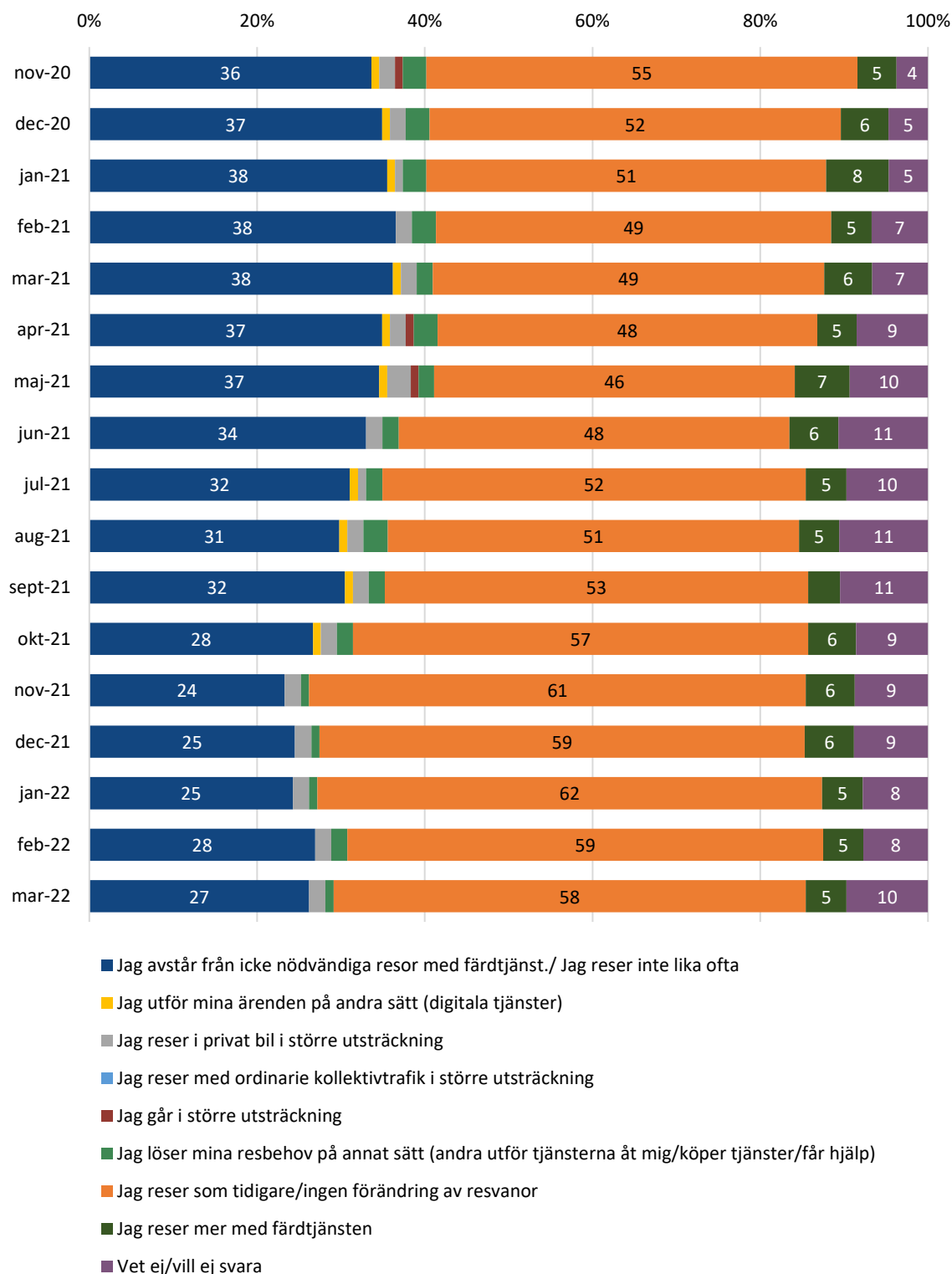
Bas 2020-2022: Färdtjänst 441 personer, 34, 108, 80, 118, 32 personer. Baserna Någon dag/kvartal och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resfrekvensen 1 dag/vecka var den grupp som i högre grad än övriga frekvenser tog kontakt med organisationen när fordonet inte kom.

5.4.7 Frågor utifrån coronapandemin

Frågorna om hur corona påverkade resvanorna ställdes under perioden november 2020-mars 2022. I det följande redovisas resultaten per fråga dels månadsvis, dels per ålder och resfrekvens.

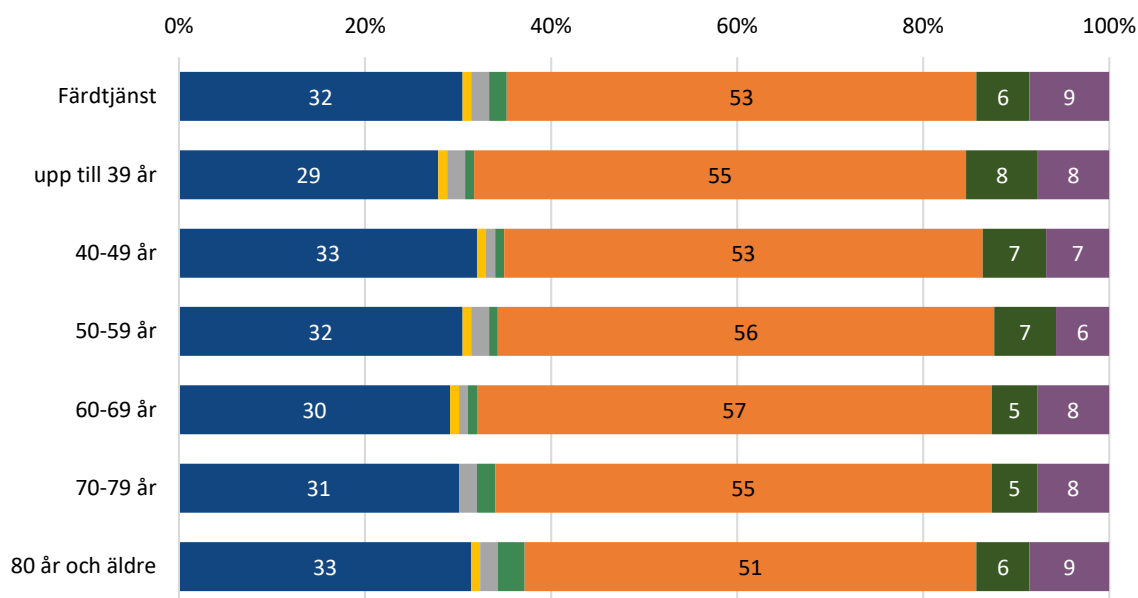
Figur 66. Hur har du förändrat dina resvanor med färdtjänst efter utbrottet av coronaviruset?



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, 3 430, 3 148, 3 619 personer

Andelen som avstod från icke nödvändiga resor med färdtjänsten under en månad varierade under perioden från som högst 38 procent ned till som lägst 24 procent. Andelen som reste som tidigare varierade från 48 till 62 procent. I snitt under hela perioden avstod 32 procent från icke nödvändiga resor, medan 53 procent reste som tidigare. Observera att siffror under fem procent har tagits bort ur diagrammet för att öka läsbarheten.

Figur 67. Hur har du förändrat dina resvanor med färdtjänst efter utbrottet av coronaviruset? Per ålder

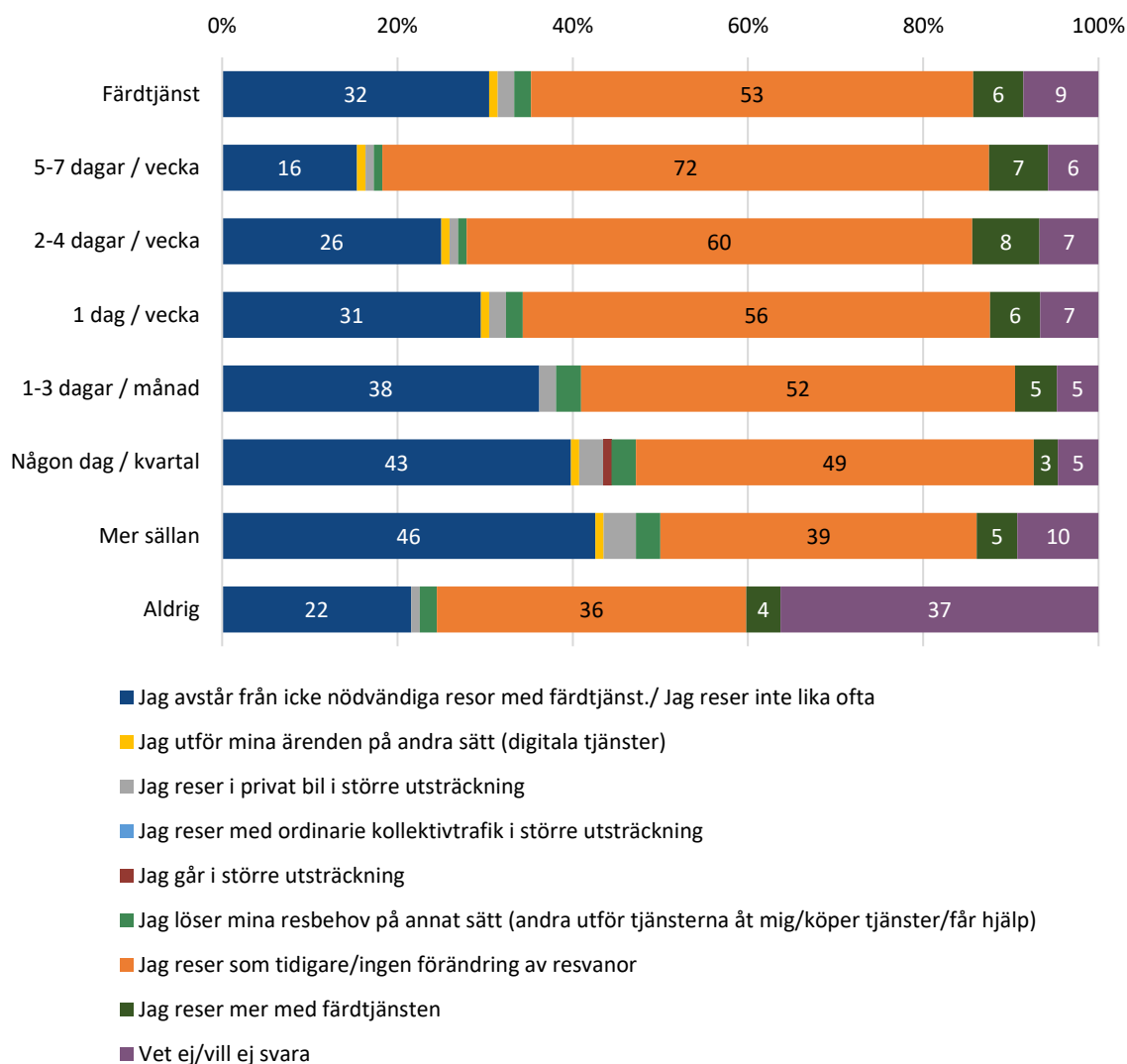


- Jag avstår från icke nödvändiga resor med färdtjänst./ Jag reser inte lika ofta
- Jag utför mina ärenden på andra sätt (digitala tjänster)
- Jag reser i privat bil i större utsträckning
- Jag reser med ordinarie kollektivtrafik i större utsträckning
- Jag går i större utsträckning
- Jag löser mina resbehov på annat sätt (andra utför tjänsterna åt mig/köper tjänster/får hjälp)
- Jag reser som tidigare/ingen förändring av resvanor
- Jag reser mer med färdtjänsten
- Vet ej/vill ej svara

Bas: Färdtjänst nov 2020-mar-2022: 58 296, 3 074, 2 150, 4 192, 6 108, 13 175, 29 589 personer

Gruppen 80+ år var den som i högre grad än övriga åldersgrupper avstod från att icke nödvändiga resor med färdtjänsten. Samma grupp reste också i lägst grad som tidigare. Observera att siffror under fem procent har tagits bort ur diagrammet för att öka läsbarheten.

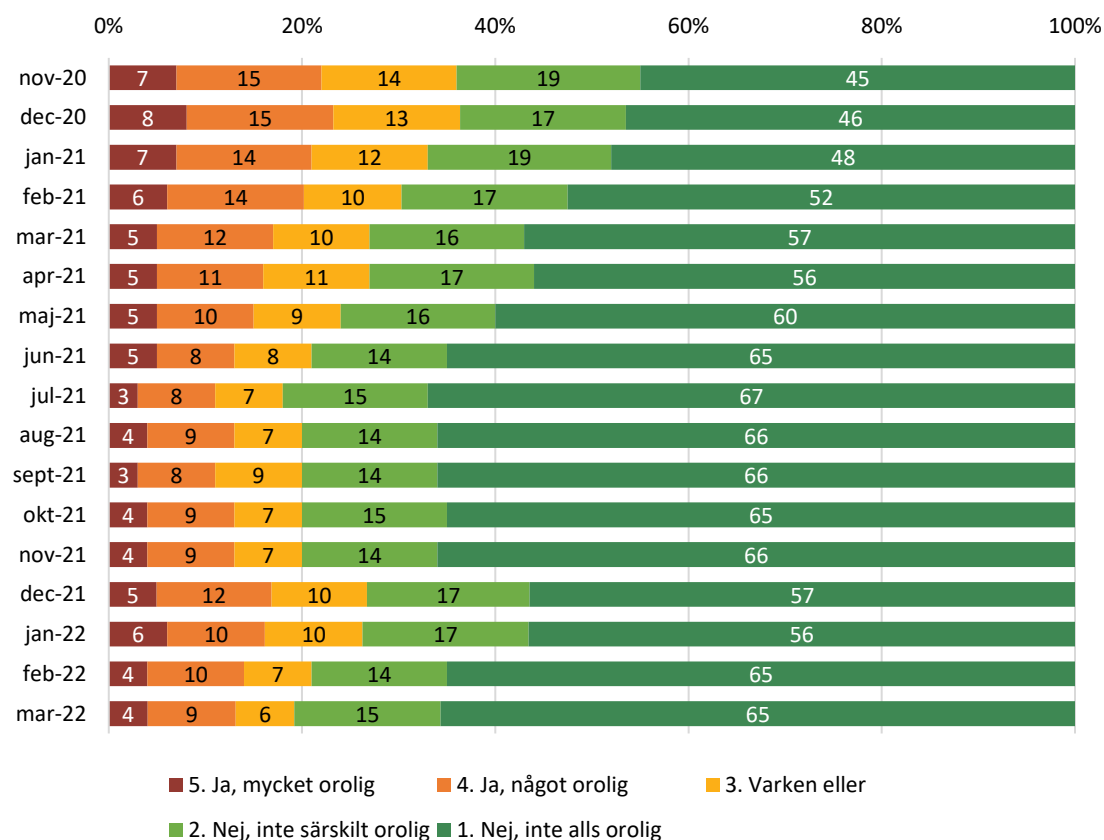
Figur 68. Hur har du förändrat dina resvanor med färdtjänst efter utbrottet av coronaviruset? Per resfrekvens



Bas: Färdtjänst nov 2020-mar-2022: 58 296, 4 088, 14 340, 12 449, 17 146, 2 815, 3 279, 153 personer

Resenärer som reste 5-7 dagar/vecka reste i högst grad som tidigare. Gruppen som angav att de aldrig reste med färdtjänsten var den grupp som i lägst grad reste som tidigare, men de var också den grupp som hade högst andel som inte ville svara på frågan. För övrigt avtog andelen som reste som tidigare med avtagande resfrekvens. Gruppen med resfrekvensen mer sällan var den som i högst grad avstod från icke nödvändiga resor. Andelen som avstod från icke nödvändiga resor ökade med minskande resfrekvens, undantaget gruppen som sade sig aldrig resa. Observera att siffror under fem procent har tagits bort ur diagrammet för att öka läsbarheten.

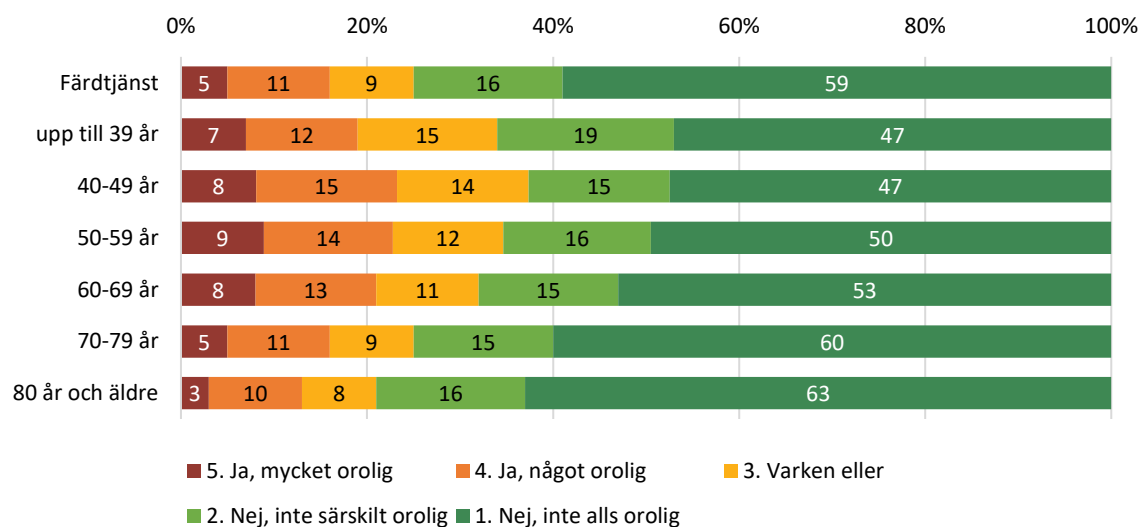
Figur 69. Är du orolig att bli smittad med coronaviruset vid färdtjänstresa?



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, 3 257, 2 922, 3 390 personer

Andelen färdtjänstresenärer som var mycket inklusive något oroliga för att bli smittade av coronaviruset vid färdtjänstresa varierade under perioden från 23 procent till 11 procent. Andelen som inte var oroliga låg som lägst på 63 procent och som högst på 82 procent.

Figur 70. Är du orolig att bli smittad med coronaviruset vid färdtjänstresa? Per ålder

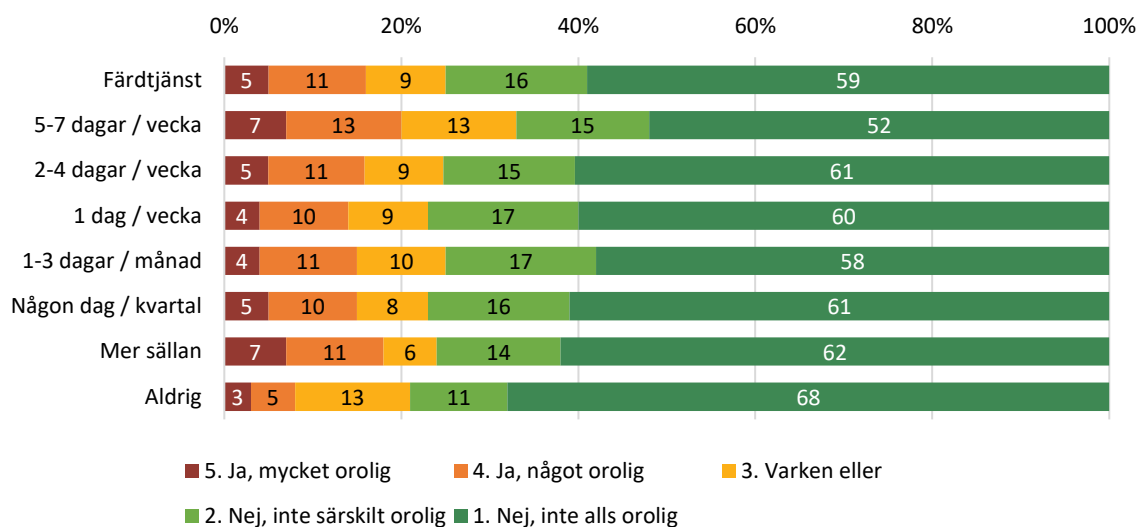


Bas: Färdtjänst nov 2020-mars 2022 54 301, 2 858, 2 020, 3 930, 5 805, 12 403, 27 278 personer

I snitt under hela perioden var 75 procent av färdtjänstresenärerna inte särskilt och inte alls oroliga för att bli smittade av corona vid en färdtjänstresa. Relaterat till ålder ökade andelen inte oroliga

med ökande ålder. Detta ska kopplas till att gruppen 80+ år var den grupp som i högst grad avstod från att resa. Se figur. 67.

Figur 71. Är du orolig att bli smittad med coronaviruset vid färdtjänstresa? Per resfrekvens



Bas: Färdtjänst nov 2020-mars 2022: 54 301, 3 908, 13 589, 11 644, 15 974, 2 581, 2 939, 136 personer

Bilden över oron/icke oron under perioden är inte entydig, mer än att de som sade att de aldrig reser med färdtjänsten uppvisade lägst oro, 8 procent, och högst icke-oro, 79 procent. Samtidigt är detta den minsta gruppen. De högsta andelarna oroliga fanns i gruppen som reste 5-7 dagar/vecka samt i gruppen som reste mer sällan än någon dag/kvartal, 20 respektive 18 procent var något eller mycket oroliga.

5.5 Sammanfattande betyg för färdtjänstresan

Bland färdtjänstresenärerna

- gav 91 procent ett högt sammanfattande betyg för beställning, upphämtning och avlämning
- fanns spridningen i andelen nöjda per organisation från 85 till 97 procent

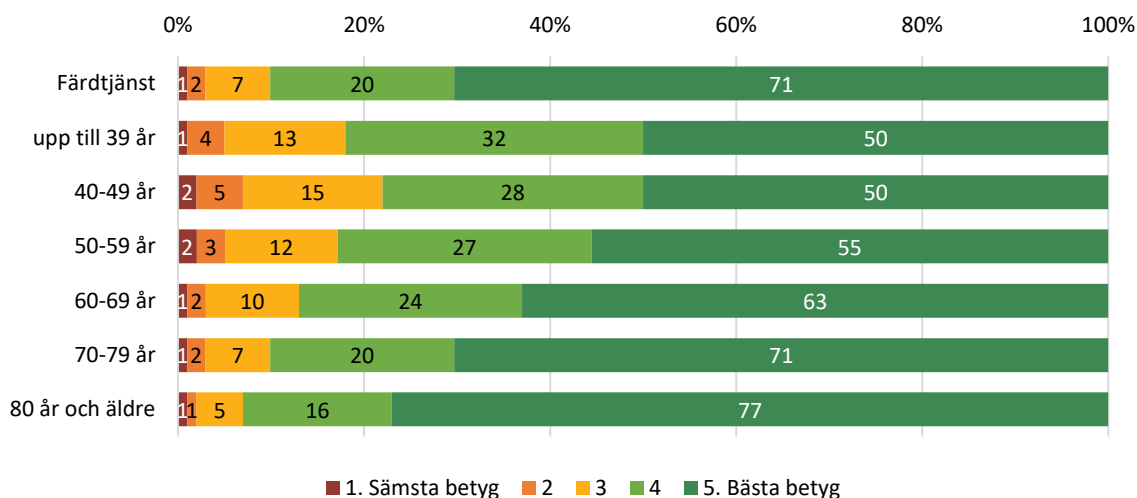
Skillnader utifrån ålder

- Resenärer som var 80 år och äldre hade den största andelen, 94 procent, som gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan inklusive beställning.

Skillnader utifrån resfrekvens

- Resenärer med den högsta resfrekvensen hade den lägsta andelen högt betyg, 80 procent, för hela resan inklusive beställning.

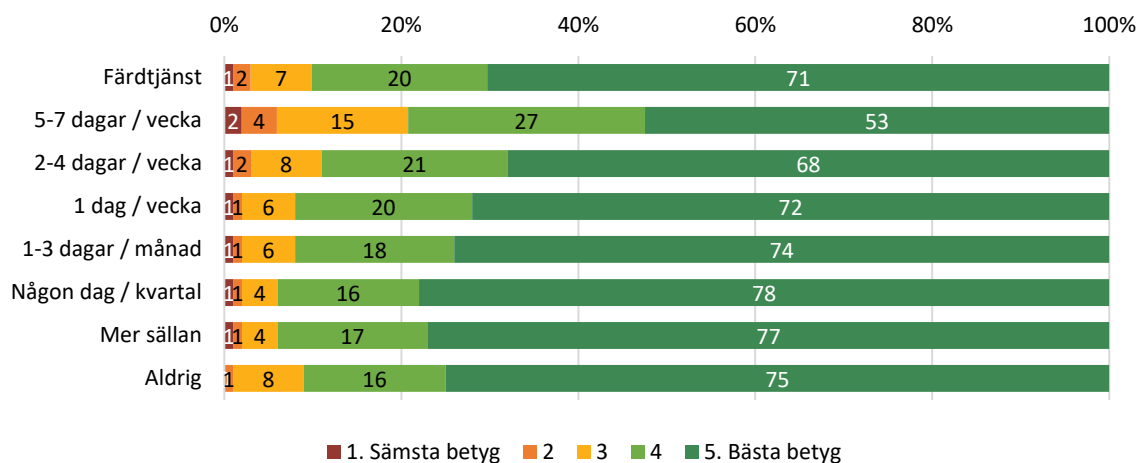
Figur 72. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 32 615, 1 235, 1 057, 2 115, 3 186, 7 595, 17 418 personer

Bland färdtjänstresenärerna gav 91 procent ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning. Nöjdast var resenärer som var 80 år och äldre, 94 procent.

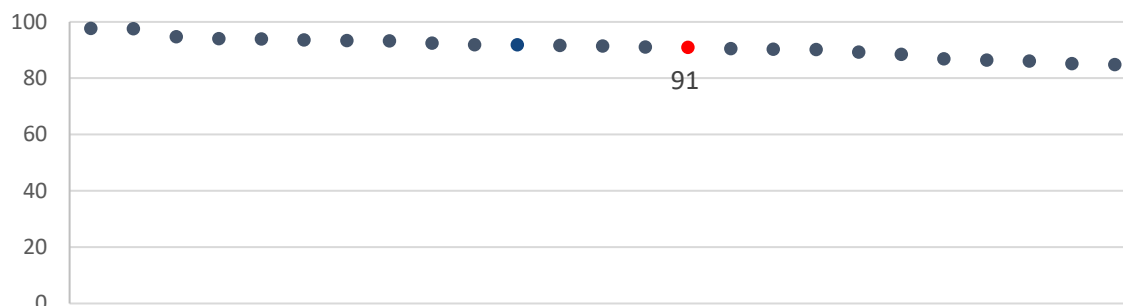
Figur 73. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 32 615, 1 751, 8 623, 7 693, 10 001, 1 275, 989, 64 personer

Bland de som reste 5-7 dagar per vecka var andelen som ger ett högt sammanfattande betyg för hela resan, inklusive beställning, upphämtning och avlämning, lägst, 80 procent. Högst andel högt betyg gavs av resenärer med resfrekvenserna någon dag/kvartal samt mer sällan.

Figur 74. Sammanfattande nöjdhet med hela resan per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Färdtjänst 32 615 personer

Bland organisationerna fanns spännvidden i andelen högt sammanfattande betyg från 85 till 98 procent.

5.6 Generella omdömen om färdtjänst

Bland färdtjänstresenärerna gav

- 85 procent av resenärerna ett högt betyg för tryggheten när de gör en färdtjänstresa
- 84 procent ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar över lag

Skillnader i ålder

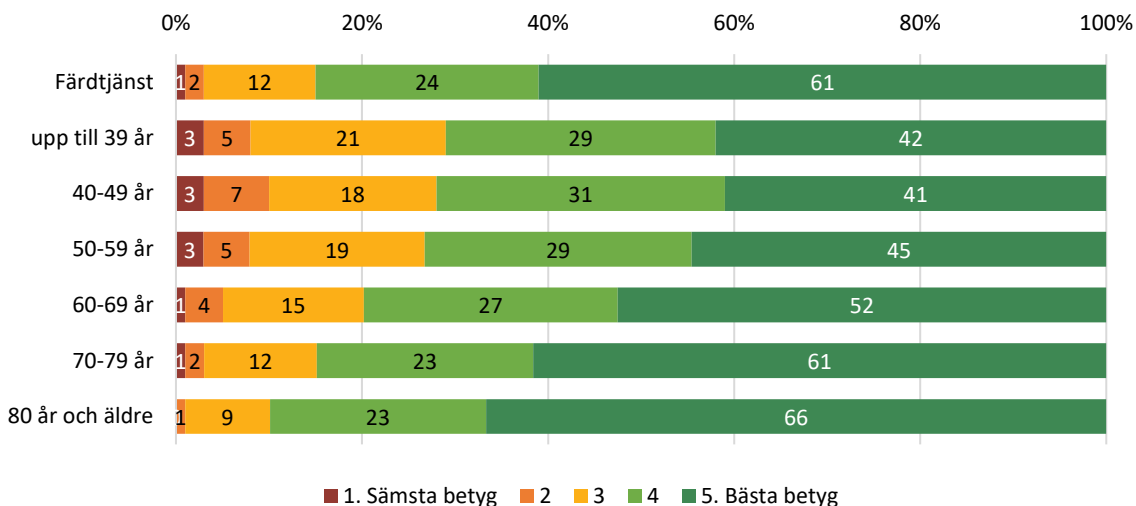
- Andelen nöjda med tryggheten vid en färdtjänstresa var högst bland dem som var 80 år och äldre, 90 procent
- Samma grupp hade också högst andel högt betyg för hur resorna fungerar över lag

Skillnader i resfrekvens

- Ju mer sällan resenärerna reste desto högre betyg gav de för tryggheten.
- De som reste mest frekvent hade högst andel lågt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar över lag.

5.6.1 Trygghet färdtjänst

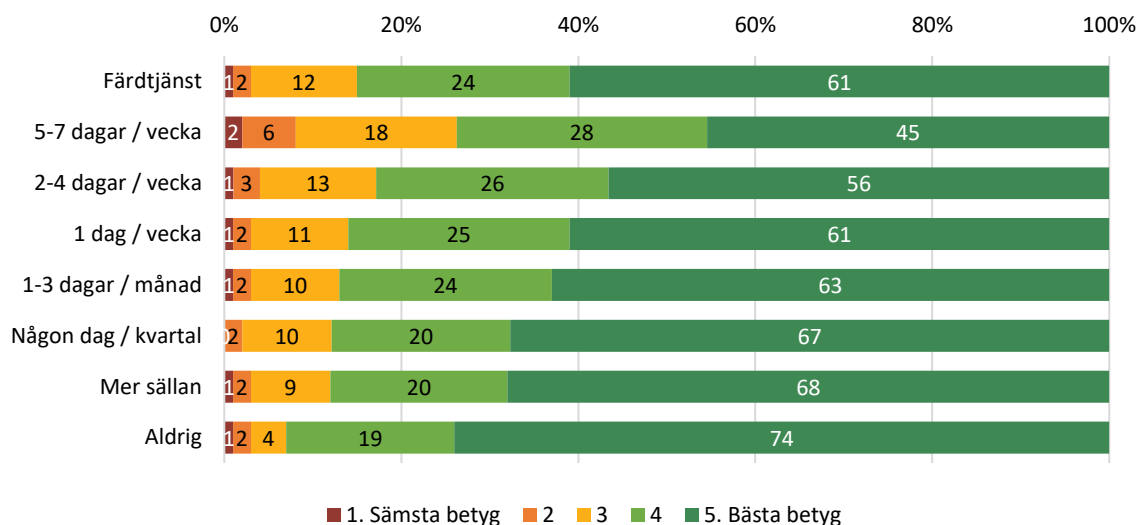
Figur 75. Om du tänker på dina färdtjänstresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 38 017, 1 714, 1 281, 2 483, 3 657, 8 630, 20 241 personer

Bland färdtjänstresenärerna gav 85 procent ett högt betyg för tryggheten generellt när de gör en färdtjänstresa. Resenärer som är 60 år och äldre har en högre andel som ger tryggheten ett högt betyg än de som är yngre. Högst andel finns bland dem som är 80 år och äldre, 90 procent. Andelen med lågt betyg avtar med stigande ålder.

Figur 76. Om du tänker på dina färdtjänstresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en färdtjänstresa? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 38 017, 2 424, 10 298, 8 777, 11 412, 1 518, 1 147, 44 personer

Bland färdtjänstresenärerna är andelen som gav ett högt betyg för tryggheten högre ju mer sällan man reste. Lägst andel återfinns hos dem som reste 5-7 dagar/vecka, 74 procent. De hade också den högsta andelen missnöjda, 8 procent.

Figur 77. Generellt betyg för tryggheten, per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

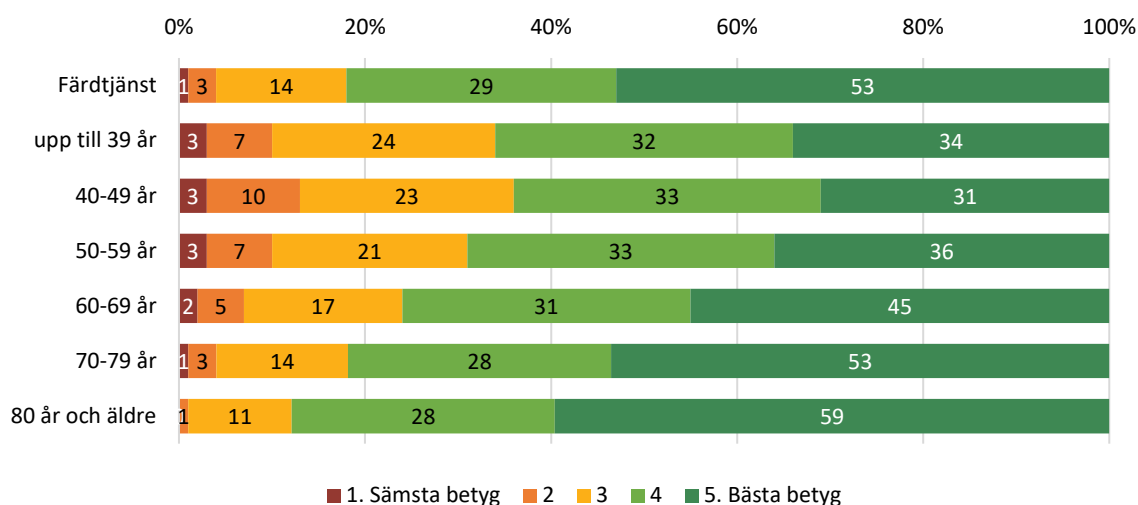


Bas 2022: Färdtjänst 38 017 personer

Andelen resenärer som gav ett högt generellt betyg för tryggheten varierade från 69 till 96 procent mellan organisationerna.

5.6.2 Generellt betyg för färdtjänstresor

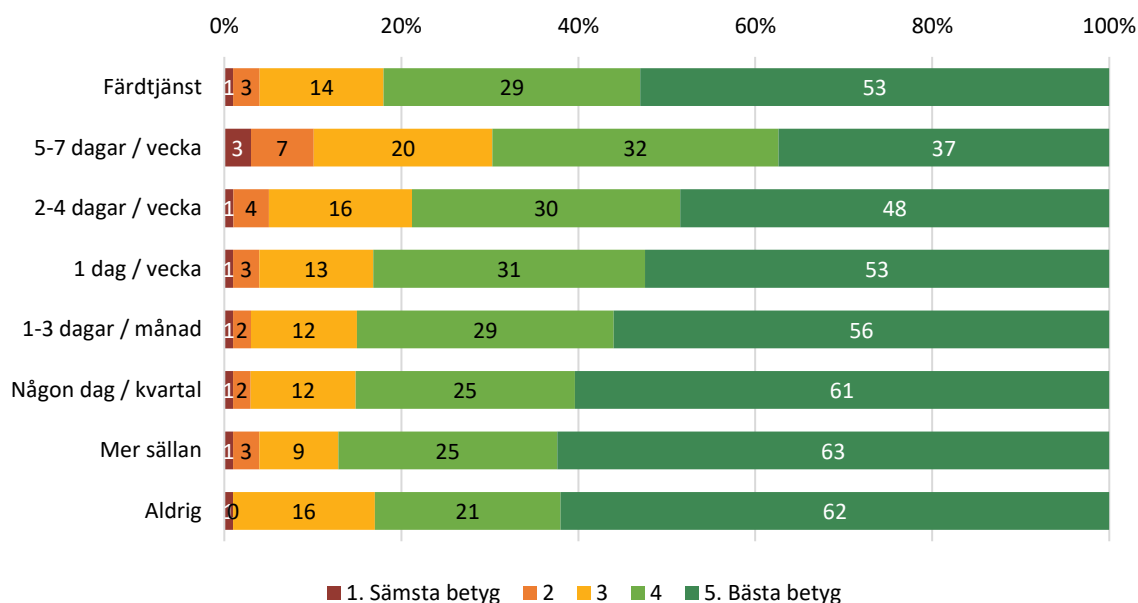
Figur 78. Om du tänker generellt på dina färdtjänstresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 38 071, 17 704, 1 288, 2 502, 3 665, 8 638, 20 264 personer

82 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar över lag. Andelen som ger ett högt betyg ökar med stigande ålder från 50 år. Det är särskilt de två äldsta åldersgrupperna som drar upp genomsnittet för andelen höga betyg. Grupperna under 70 år ligger alla under genomsnittet. Högst andel finns bland dem som är 80 år och äldre, 88 procent.

Figur 79. Om du tänker generellt på dina färdtjänstresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 38 071, 2 426, 10 324, 8 801, 11 450, 1 535, 1 149, 42 personer

Andelen som gav ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar över lag ökar med sjunkande resfrekvens. Undantaget är resenärer som säger att de aldrig reser, men det var också den minsta kundgruppen, under 1 procent av samtliga intervjuade färdtjänstresenärer. Resfrekvensen 5-7 dagar/vecka hade den högsta andelen lågt betyg, 10 procent.

Figur 80. Generellt betyg för hur resorna fungerar över lag per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Färdtjänst 38 071 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för hur resorna fungerade över lag varierade från 63 procent till 95 procent bland de deltagande organisationerna.

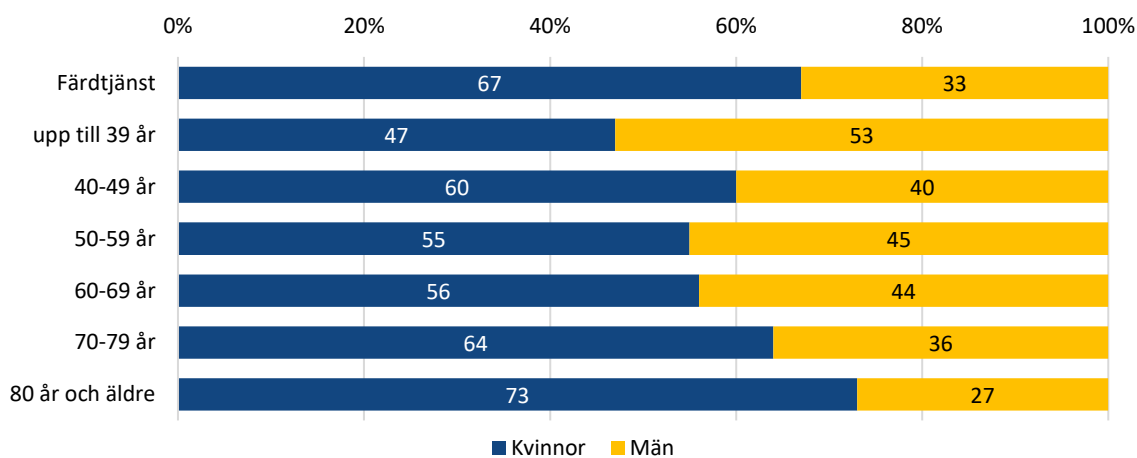
5.7 Fakta om färdtjänstresenärerna

Bland färdtjänstresenärerna:

- var 67 procent av de intervjuade kvinnor
 - var 73 procent av resenärerna kvinnor bland dem som var 80 år och äldre
- var 77 procent 70 år eller äldre
 - dominerade resenärer som var 80 år eller äldre i resfrekvenser från 1 dag/vecka och mer sällan
- var resenärer med rörelsehinder i majoritet, 47 procent
 - dominerade rörelsehinder i alla åldersgrupper utom de upp till 39 år, där kognitiva funktionshinder hade den största andelen, 25 procent
- reste 57 procent minst en gång i veckan eller oftare
 - reste 83 procent av de upp till 39 år minst en gång i veckan

5.7.1 Kön

Figur 81. Kön per ålder

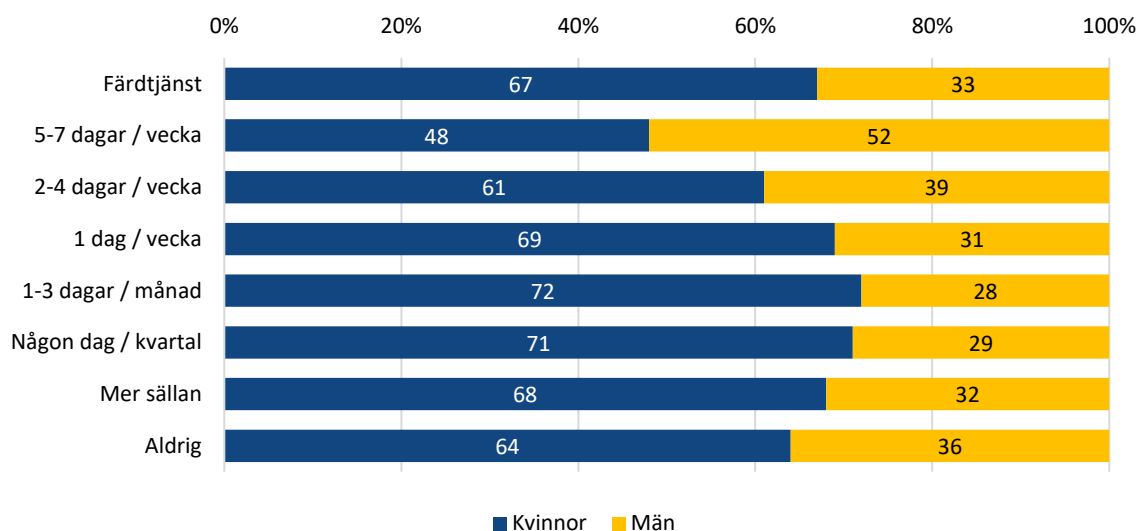


Bas 2022: Färdtjänst 38 521, 1 763, 1 295, 2 527, 3 693, 8 656, 20 574 personer

67 procent av de intervjuade färdtjänstresenärerna under 2022 är kvinnor. Andelen kvinnor ökar med stigande ålder från gruppen 60-69 år och äldre. I den yngsta åldersgruppen är andelen män högre än i samtliga övriga åldersgrupper. Trafikanalys¹ (Trafa) siffror för 2021 visar att 60 procent av alla personer med färdtjänstillstånd var kvinnor. Och bland kvinnor med färdtjänstillstånd är 80 procent 65 år eller äldre.

¹ Färdtjänst och riksfärdtjänst 2021 (trafa.se) Tabell 2b

Figur 82. Kön per resfrekvens

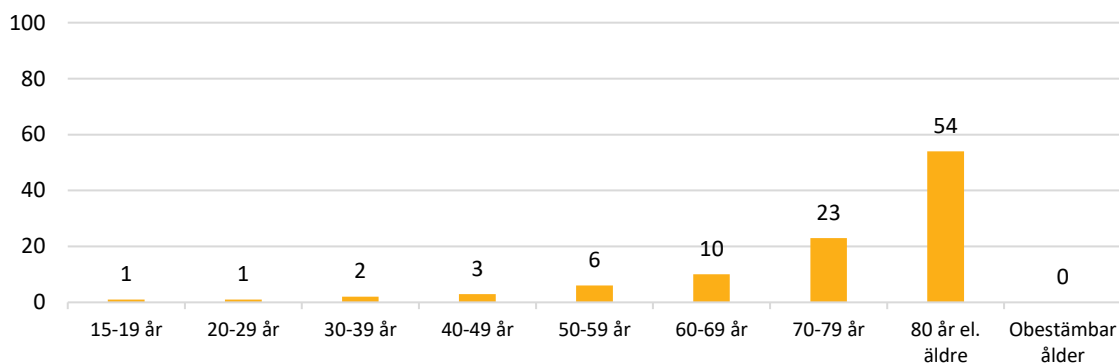


Bas 2022: Färdtjänst 38 521, 2 440, 10 283, 8 714, 11 370, 1 557, 1 327, 87 personer

Kvinnor är i majoritet i alla resfrekvenser, utom bland dem som reser 5-7 dagar/vecka.

5.7.2 Ålder

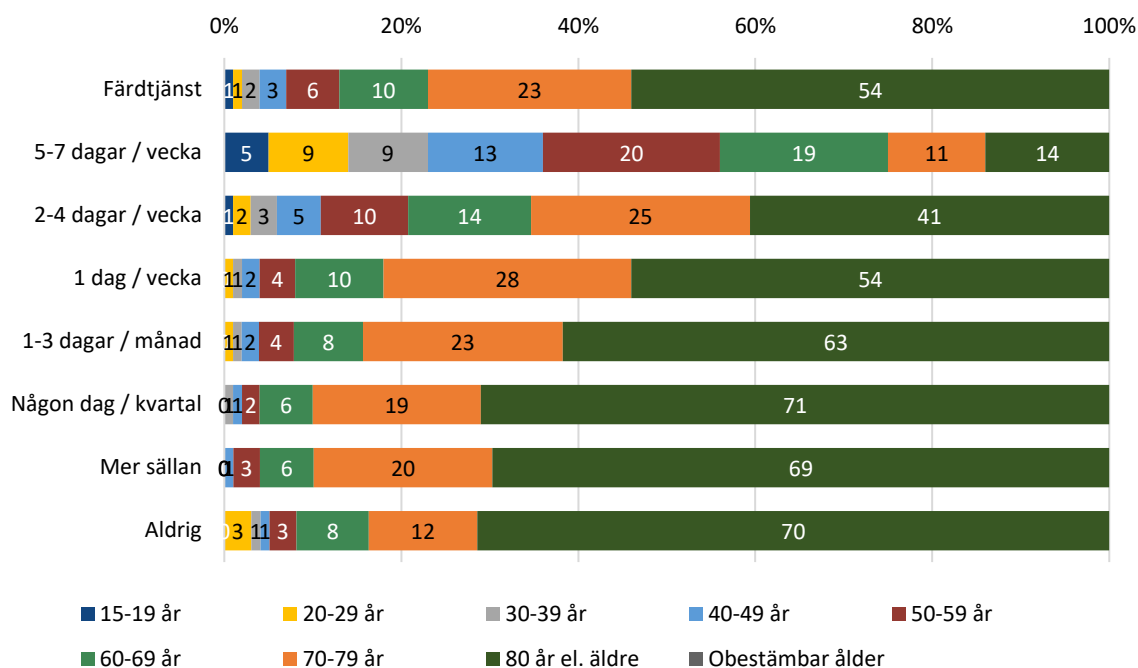
Figur 83. Åldersfördelning



Bas 2022: Färdtjänst 39 393 personer

77 procent av färdtjänstresenärerna är 70 år eller äldre. Officiell statistik, Trafa 2021², visar att 77 procent av färdtjänsttillståndsinnehavarna var 65 år eller äldre, och att drygt hälften, 51 procent, var 80 år eller äldre. Sistnämnda stämmer bra med fördelningen av genomförda intervjuer i ANBARO:s färdtjänstundersökning.

Figur 84. Åldersfördelning per resfrekvens

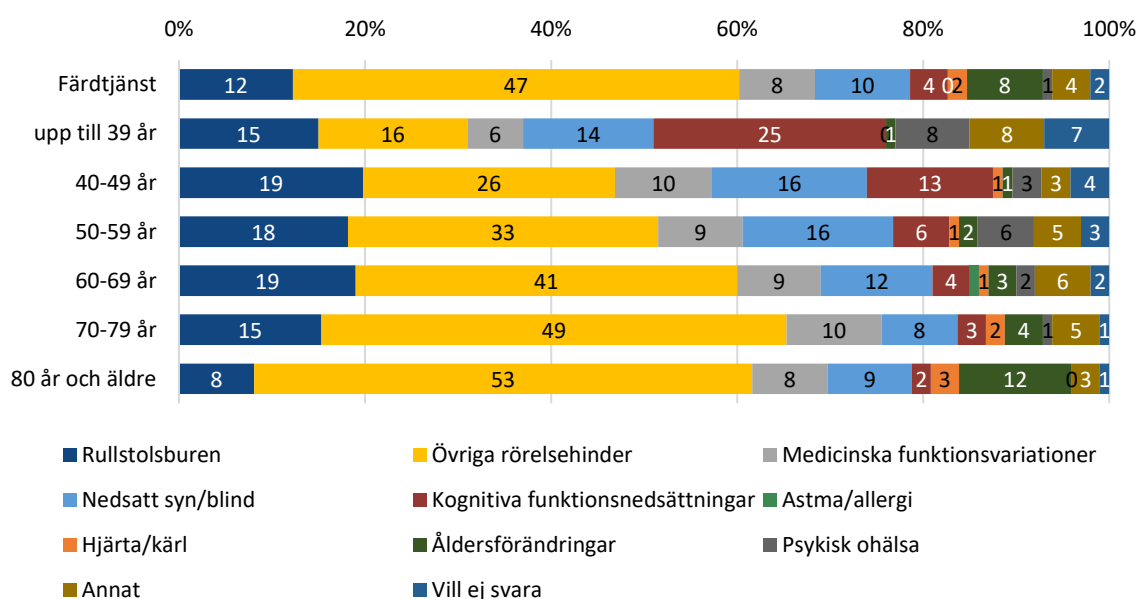


Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 2 460, 10 475, 8 957, 11 654, 1 590, 1 350, 91 personer

Resfrekvensen 5-7 dagar/vecka hade den största åldersblandningen. I de övriga resfrekvenserna var andelen 80+ år den högsta.

5.7.3 Funktionsnedsättning

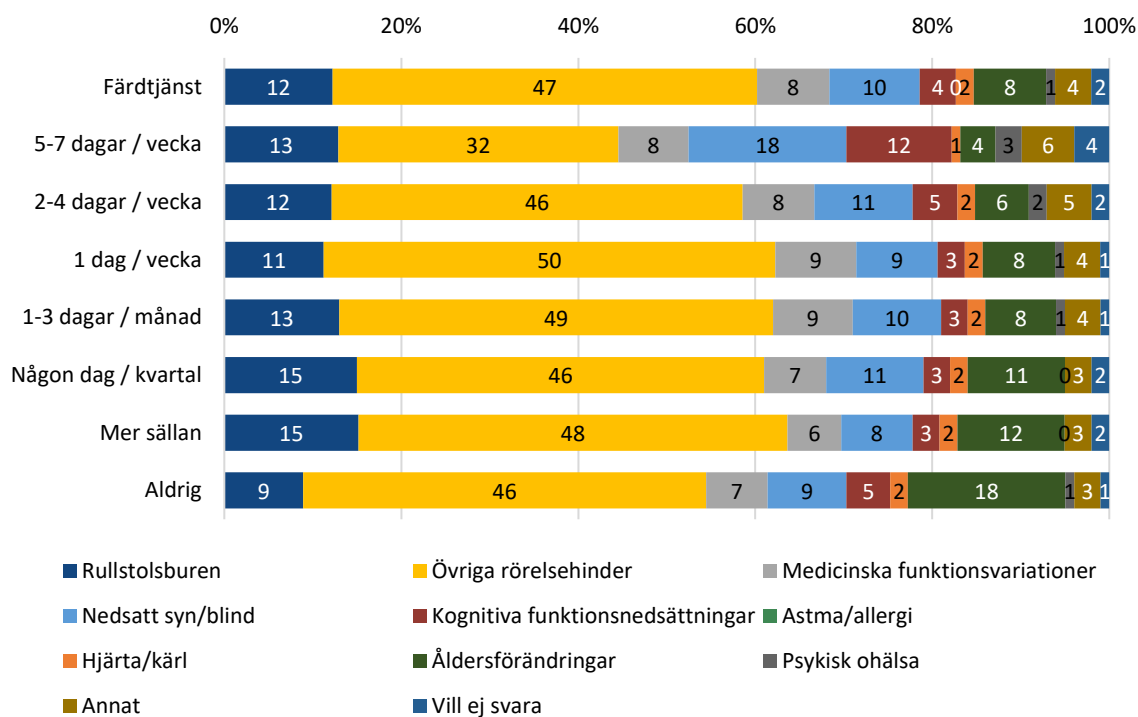
Figur 85. Funktionsnedsättning per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 1 779, 1 312, 2 550, 3 752, 8 897, 21 090 personer

Övriga rörelsehinder är den funktionsnedsättning som dominerar bland de intervjuade färdtjänstresenärerna i åldrarna från 40 år och uppåt. Andelen ökar också med stigande ålder. I den yngsta gruppen utgör kognitiva funktionsnedsättningar den största andelen av funktionsnedsättningarna.

Figur 79. Funktionsnedsättning per resfrekvens



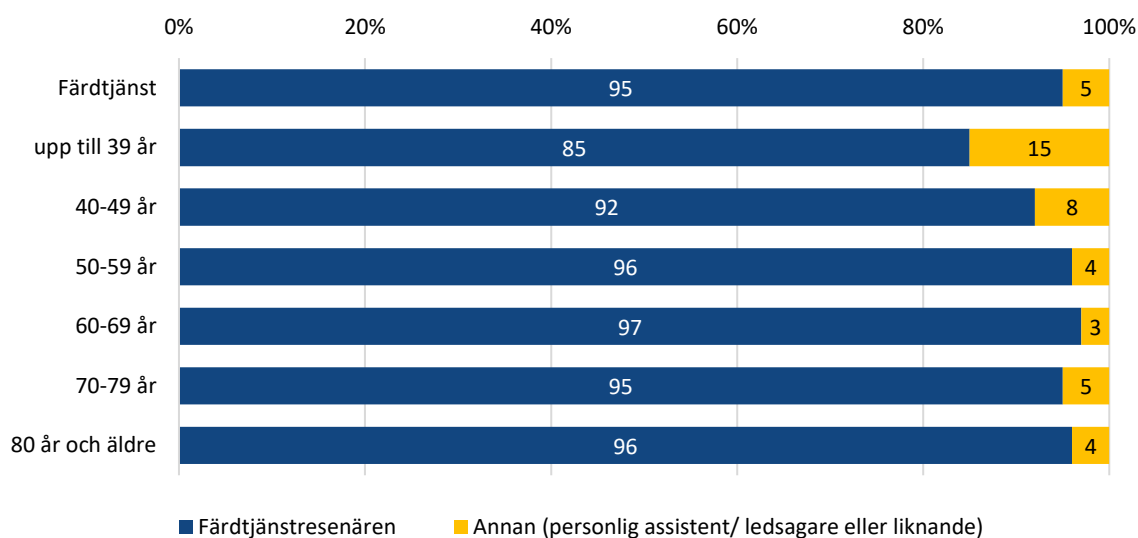
Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 2 460, 10 475, 8 957, 11 654, 1 590, 1 350, 91 personer

Övriga rörelsehinder är, oavsett resfrekvens, den vanligaste funktionsnedsättningen bland resenärerna.

Precis som andelen 80 år och äldre dominerar bland resfrekvenserna som är mer sällan än någon dag per kvartal, så ökar också andelen resenärer med åldersförändringar ju mer sällan som färdtjänsten nyttjas.

5.7.4 Vem intervjuas

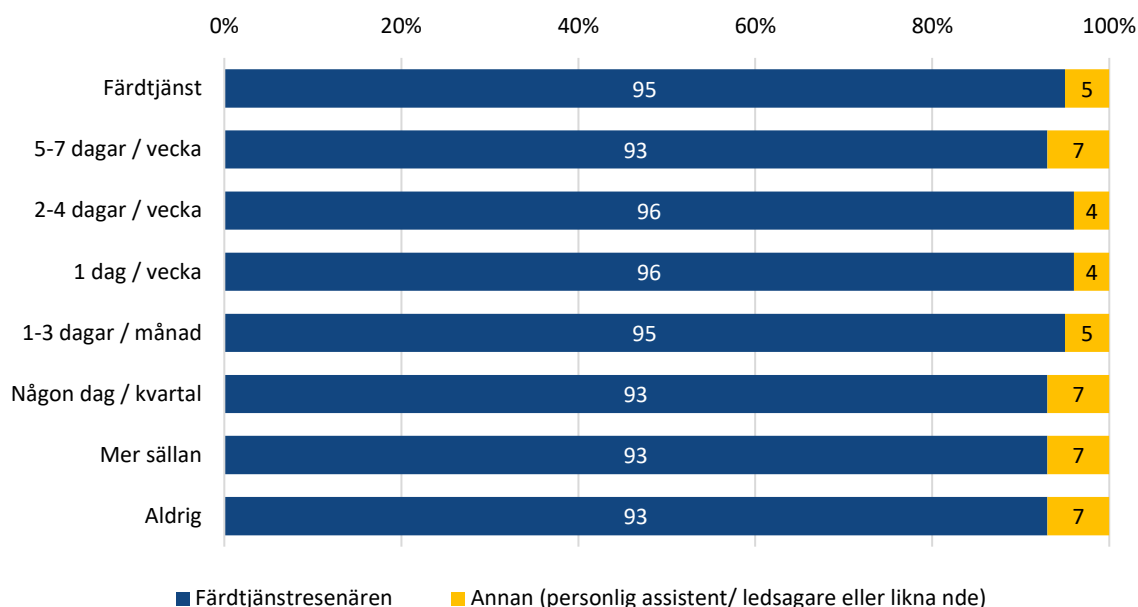
Figur 86. Vem intervjuas? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 1 779, 1 312, 2 550, 3 752, 8 897, 21 090 personer

Av samtliga intervjuer för färdtjänstresor har 95 procent genomförts med färdtjänstresenären själv. Den yngsta åldersgruppen skiljer sig från övriga genom att en högre andel annan än resenären själv intervjuats.

Figur 87. Vem intervjuas? Per resfrekvens

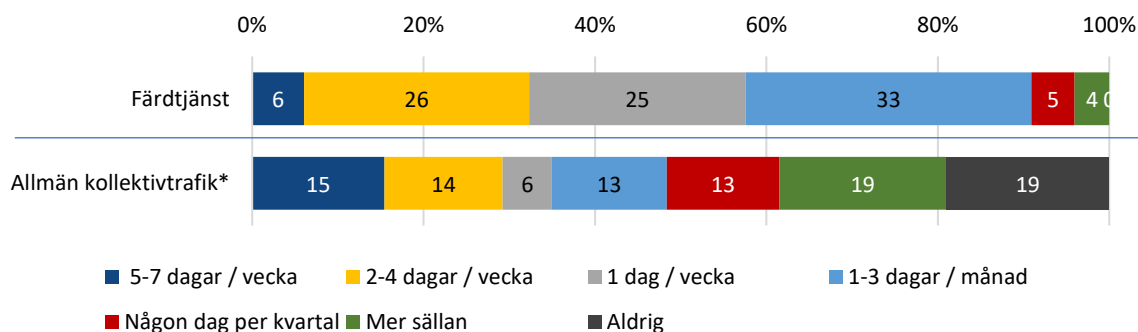


Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 2 460, 10 475, 8 957, 11 654, 1 590, 1 350, 91 personer

Oavsett resfrekvens, var det huvudsakligen resenären själv som blev intervjuad. Bland dem som reste 1-4 dagar per vecka var andelen högre än i övriga resfrekvenser.

5.7.5 Resfrekvens

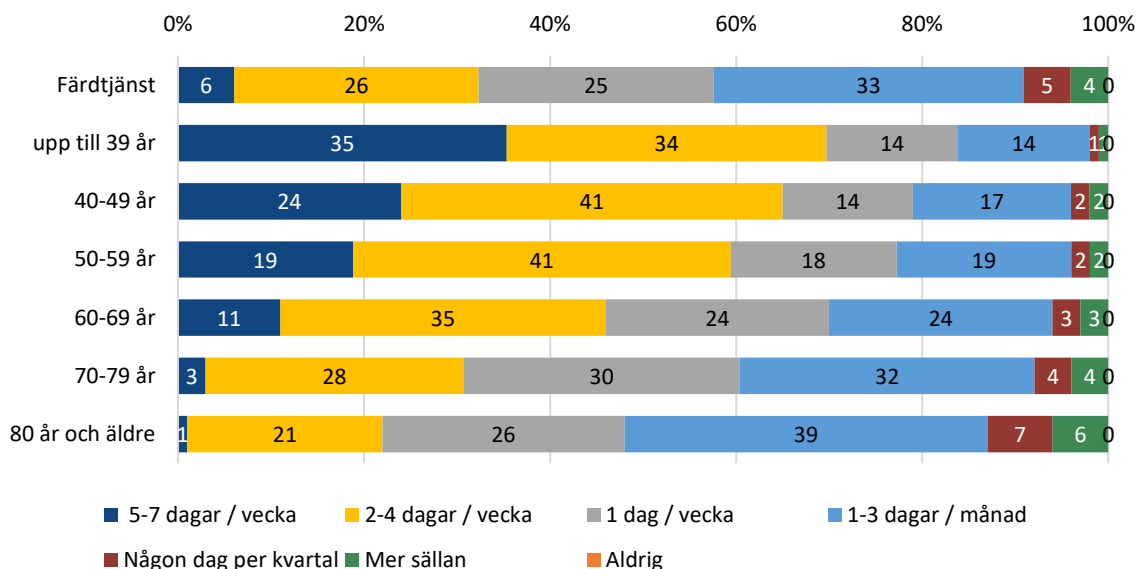
Figur 88. Resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 36 577 personer, Allmän kollektivtrafik 96 530 personer (viktad bas). *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2022³.

32 procent av färdtjänstresenärerna reste flera dagar/vecka och 33 procent reste 1-3 dagar/månad.

Figur 89. Resfrekvens per ålder

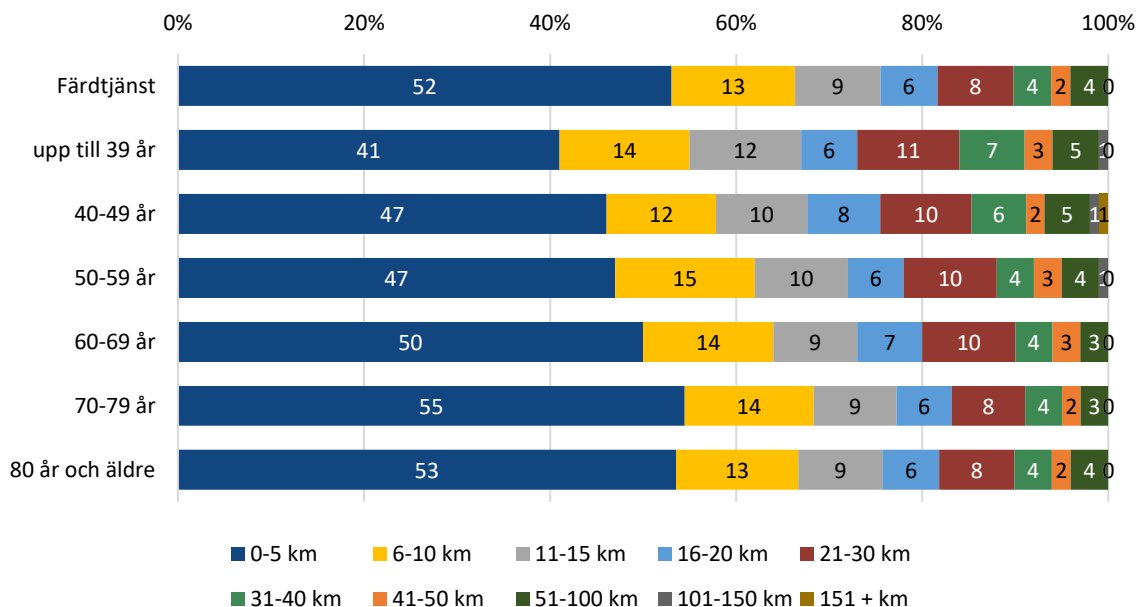


Bas 2022: Färdtjänst 36 577, 1 661, 1 241, 2 436, 3 568, 8 308, 19 352 personer

Andelen resenärer som reser 5-7 dagar per vecka avtar med stigande ålder. Även andelen resenärer som reser varje vecka avtar med stigande ålder. Bland resenärerna som är 80+ år reser endast 48 procent varje vecka.

5.7.6 Reslängd

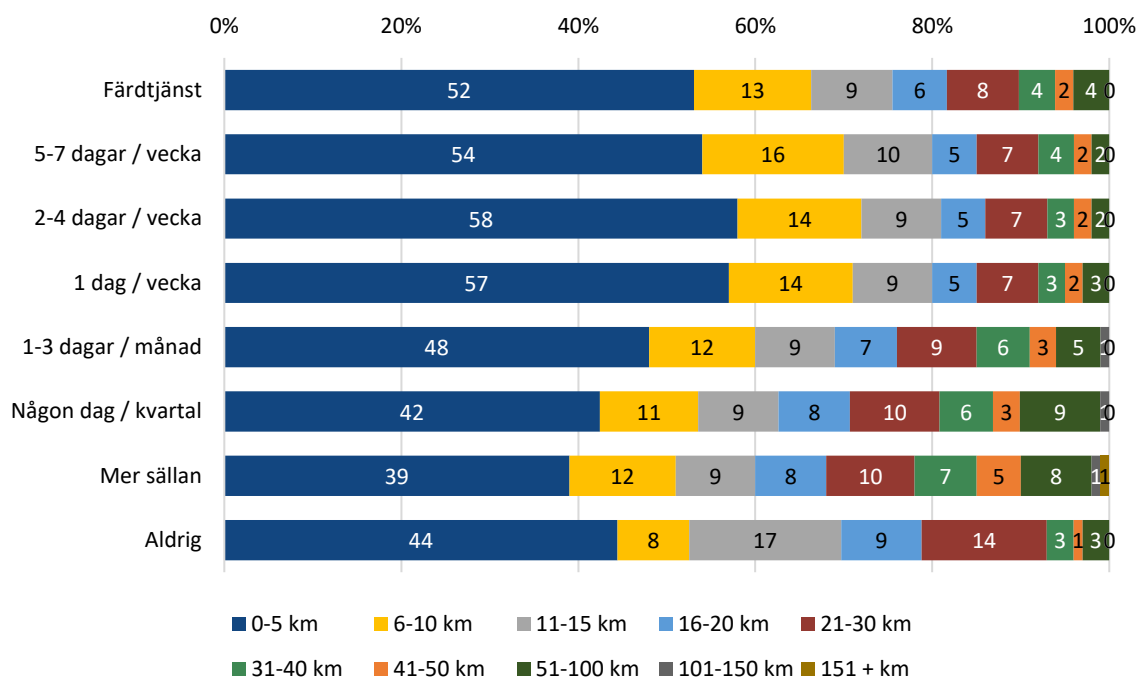
Figur 90. Reslängd per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 377, 1 779, 1 204, 2 306, 3 423, 8 111, 19 205 personer

74 procent av färdtjänstresorna med uppgift om reslängd var 15 kilometer eller kortare. Generellt ökar andelen korta resor med stigande ålder.

Figur 91. Reslängd per resfrekvens

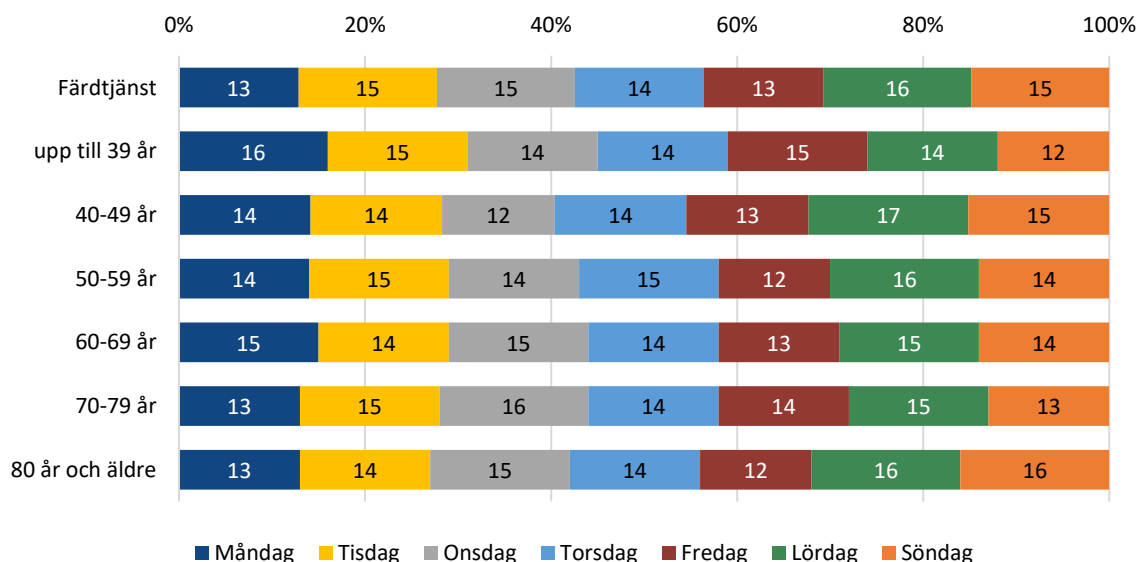


Bas 2022: Färdtjänst 39 377, 2 458, 10 472, 8 953, 11 652, 1 589, 1 349, 91 personer

Andelen korta resor, upp till 15 km, är högre bland de som reser varje vecka än bland övriga resfrekvenser. Det finns en tendens till att andelen av de allra kortaste resorna avtar med sjunkande resfrekvens, undantaget gruppen som sade sig aldrig resa.

5.7.7 Resdagar

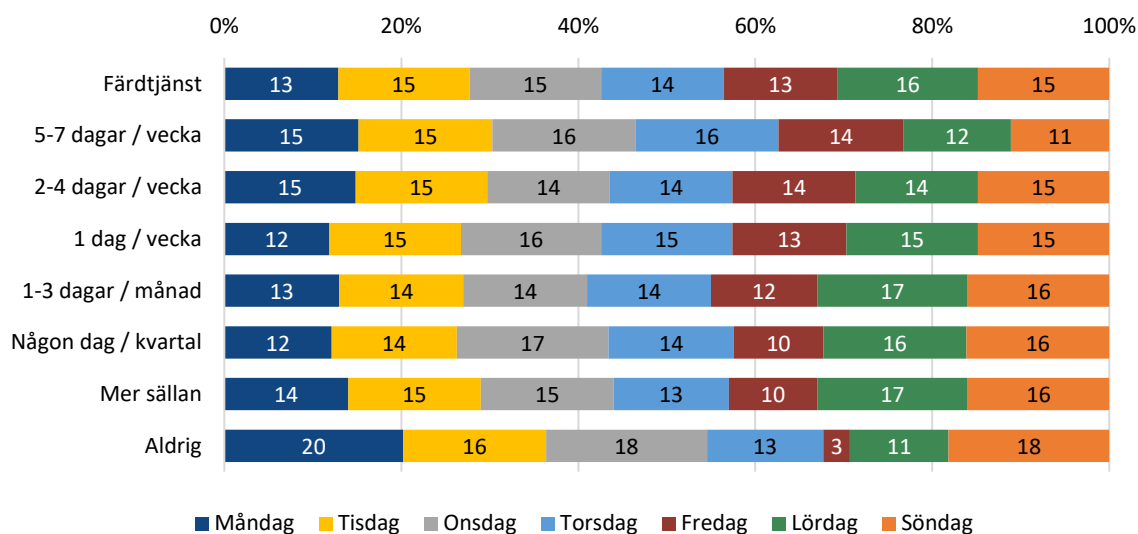
Figur 92. Resdagar per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 1 779, 1 312, 2 550, 3 752, 8 897, 21 090 personer

Färdtjänstresorna är jämnt fördelade över veckodagarna med en lite lägre andel på fredagar. Andelen resor under helgen är störst bland åldersgrupperna 40-49 år samt 80+ år, vardera 32 procent.

Figur 93. Resdagar per resfrekvens

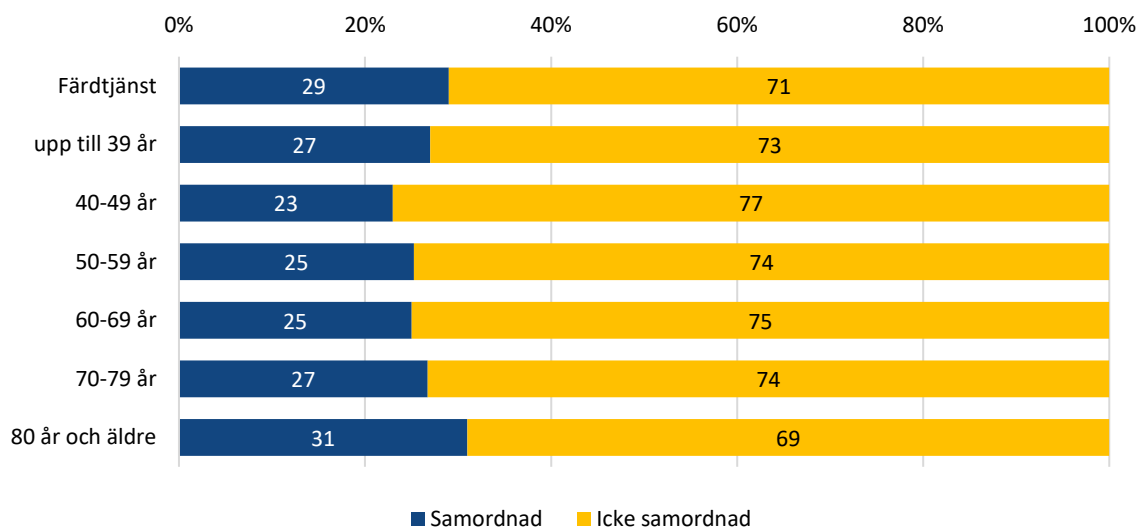


Bas 2022: Färdtjänst 39 393, 2 460, 10 475, 8 957, 11 654, 1 590, 1 350, 91 personer

Av samtliga intervjuade färdtjänstresenärer har en lägre andel i resfrekvenserna 1 dag/vecka och någon dag/kvartal rest på måndagar. De som reser 1-3 dagar/kvartal och mer sällan har i lägre utsträckning rest på fredagar jämfört med övriga resfrekvenser, undantaget de som sagt att de aldrig reser med färdtjänsten.

5.7.8 Samordning

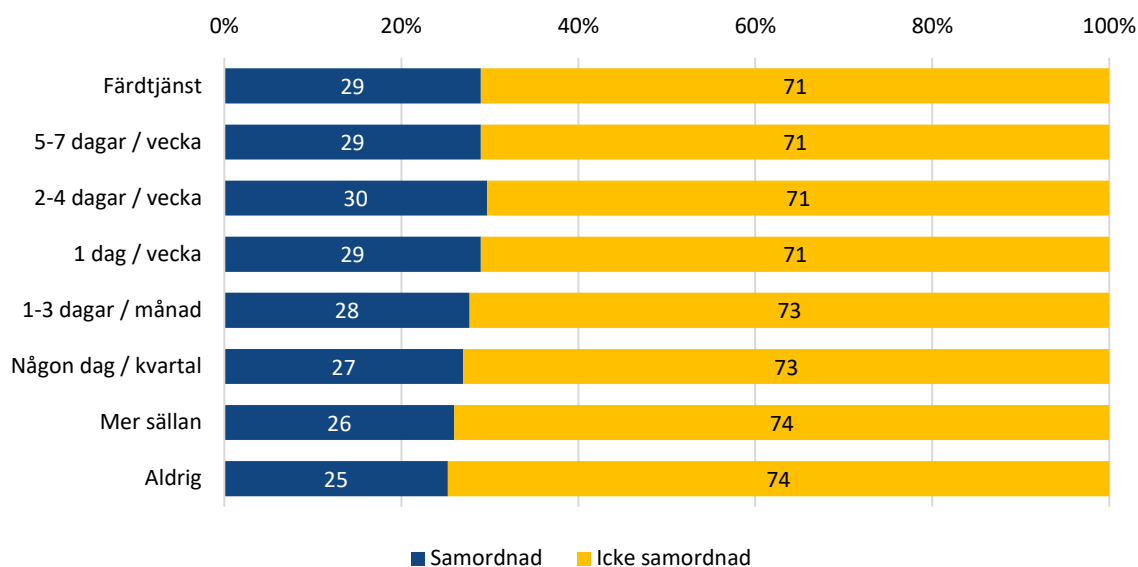
Figur 94. Samordning per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 38 428, 1 761, 1 291, 2 523, 3 679, 8 629, 20 532 personer

Andelen samordnade resor har ökat med 12 procentenheter jämfört med 2021. Det bör beaktas att 2021 var pandemirabbat. Organisationerna har, för att följa restriktioner och minska smittspridning under coronapandemin, minskat andelen resor där flera resenärer kunna resa samtidigt i samma fordon. De nationella restriktionerna avskaffades först i mars 2022. De lokala/regionala restriktionerna avskaffades succesivt där efter, fram till hösten 2022.

Figur 95. Samordning per resfrekvens

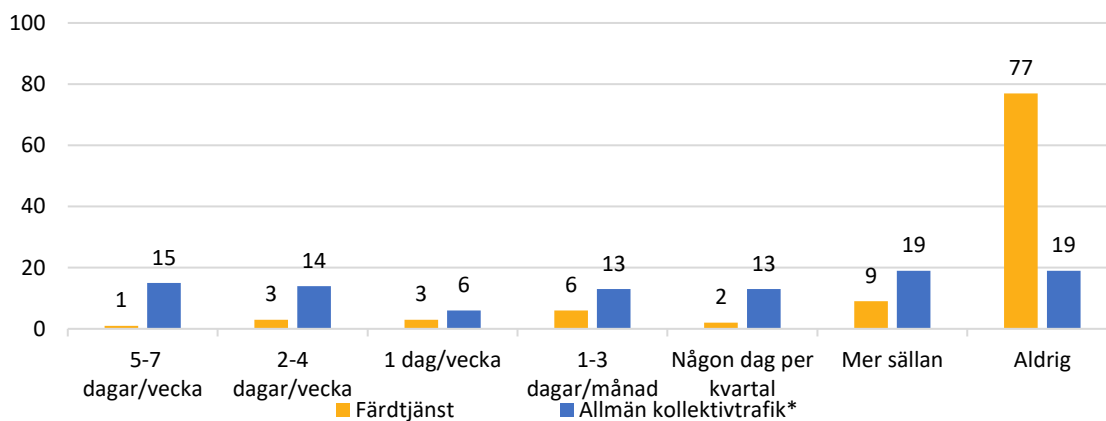


Bas 2022: Färdtjänst 38 428, 2 348, 10 255, 8 688, 11 348, 1 554, 1 323, 87 personer. (Inte alla organisationer levererar uppgift om samordning.)

Andelen samordnade resor är högre bland de frekventa resfrekvenserna än de mindre frekventa.

5.7.9 Resfrekvens kollektivtrafik

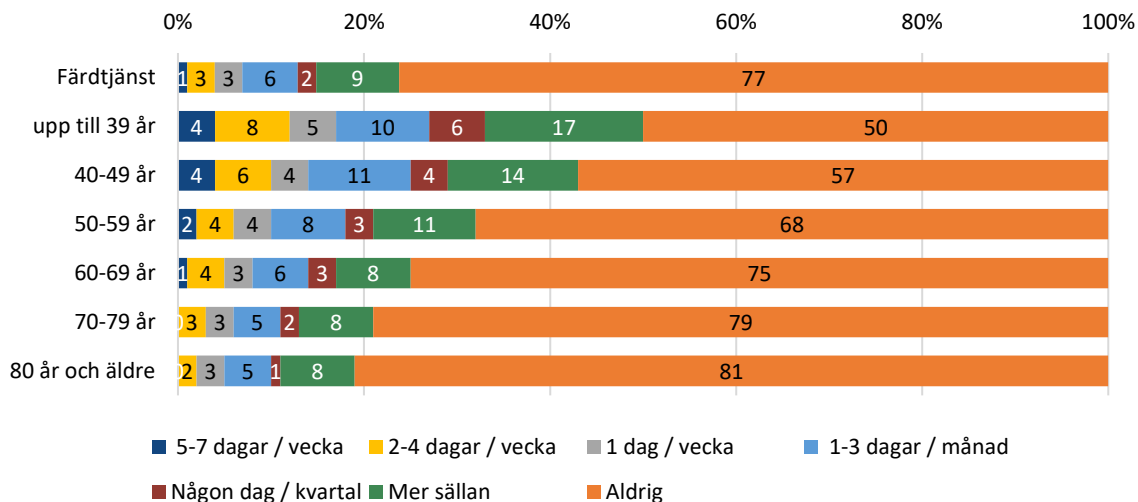
Figur 96. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?



Bas 2022: Färdtjänst 38 682, Allmän kollektivtrafik 96 530 personer (viktad bas). *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2022⁴.

77 procent av färdtjänstresenärerna sade sig aldrig resa med den vanliga kollektivtrafiken. Den andel av allmänheten som sade sig aldrig reser kollektivt var 19 procent.

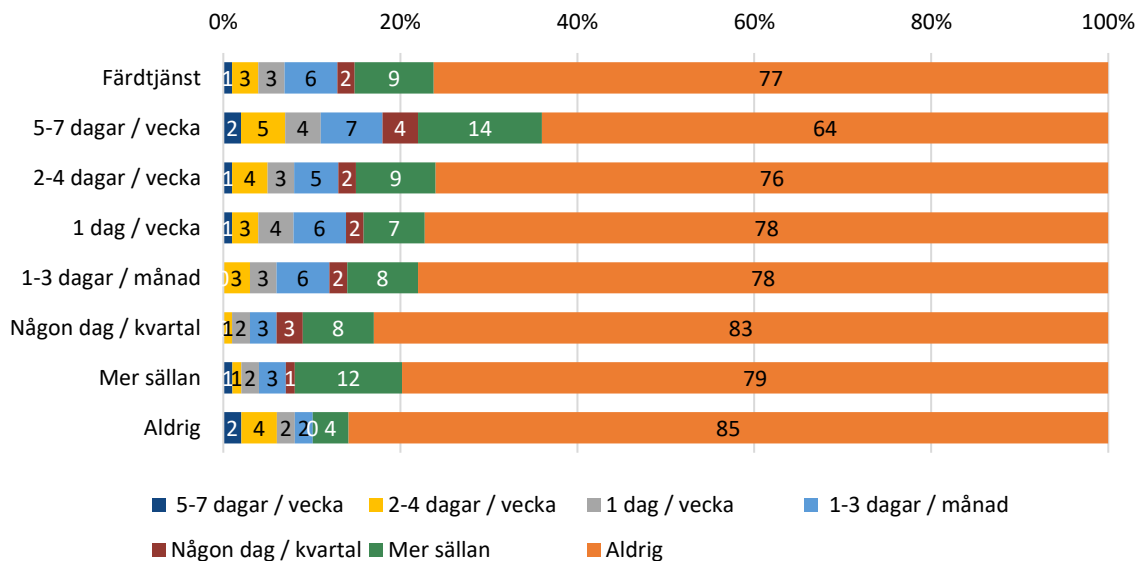
Figur 97. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 38 682, 1 697, 1 273, 2 496, 3 686, 8 751, 20 760 personer.

Andelen som aldrig reser med den allmänna kollektivtrafiken ökar med stigande ålder, från 50 procent bland de yngsta till 81 procent bland de äldsta.

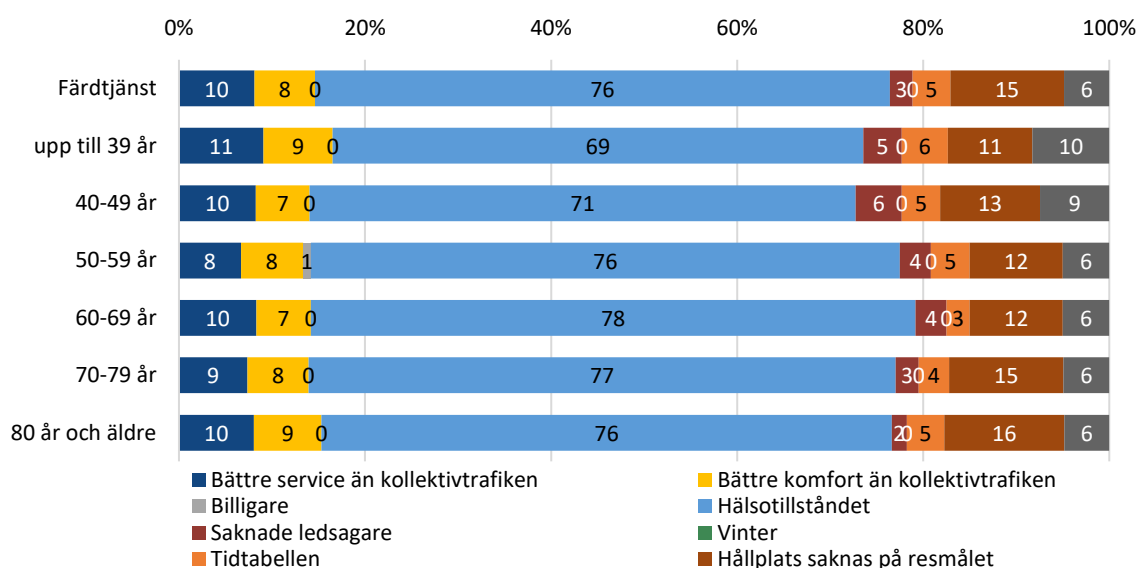
Figur 98. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Per resfrekvens med färdtjänsten



Bas 2022: Färdtjänst 38 682, 2 412, 10 357, 8 868, 11 549, 1 574, 1 331, 91 personer

Majoriteten av färdtjänstresenärerna sade sig aldrig åka med den vanliga linjetrafiken. Bara resenärer med den högsta resfrekvensen i färdtjänsten åkte något lite mer än övriga grupper med den allmänna kollektivtrafiken.

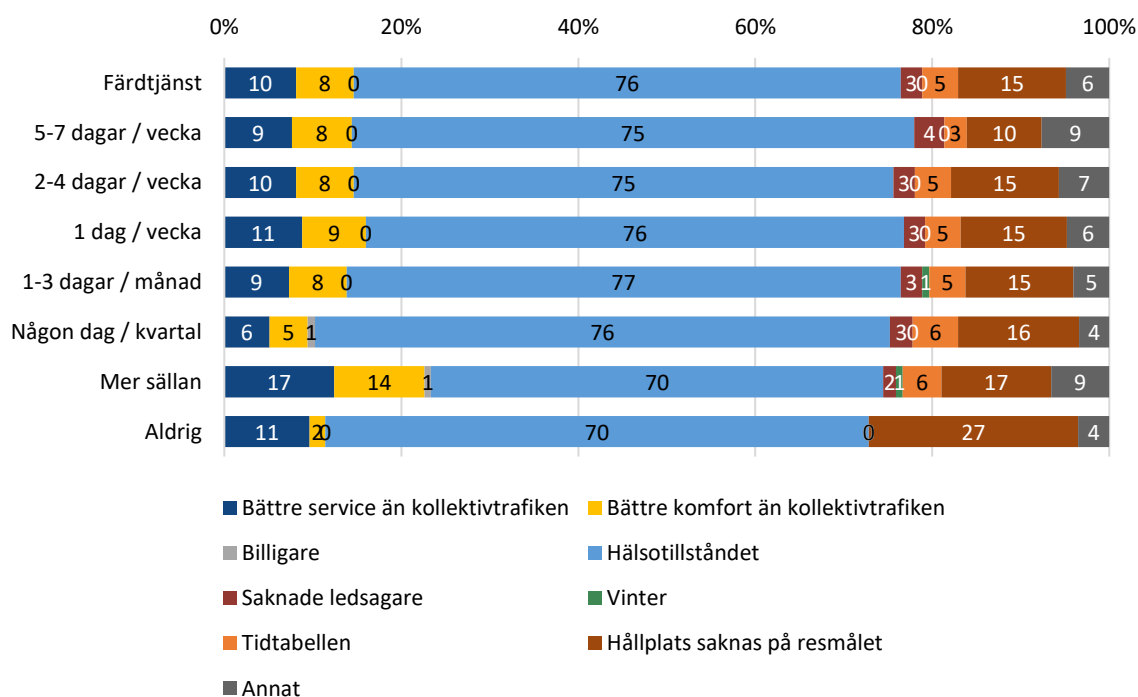
Figur 99. Vad var orsaken till att du reste din färdtjänstresa med bokad/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar? Per ålder



Bas 2022: Färdtjänst 21 279 823, 578, 1 167, 1 727, 4 645, 12 323 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

76 procent av färdtjänstresenärerna angav hälsotillståndet som orsak till att de använde färdtjänst istället för vanlig linjetrafik. Oavsett ålder dominerade den orsaken.

Figur 100. Vad var orsaken till att du reste din färdtjänstresa med bokad/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar? Per resfrekvens



Bas 2022: Färdtjänst 21 279, 1 250, 5 895, 5 113, 6 051, 794, 792, 50 personer

Oavsett resfrekvens angavs hälsotillståndet som den främsta orsaken till att resenärerna använde färdtjänst istället för vanlig linjetrafik. De som reste mer sällan angav också bättre service i färdtjänsten som en bidragande orsak.



6 Sjukresa

Bland sjukresenärerna var:

- 89 procent nöjda med beställningen av sin resa
- 92 procent nöjda när de betygsatte själva resan
- 90 procent nöjda i det sammanfattande betyget för beställning och resa sammantaget
- andelen kvinnor som var nöjda genomgående högre för alla tre betygen än andelen bland männen

6.1 Om undersökningen

I december 2022 var det 20 organisationer som deltog i sjukreseundersökningen. Se förteckning över deltagare i kapitel 8.2. Sjukreseundersökningen täcker 287 kommuner, vilket motsvarar 99 procent av landets kommuner.

Intervjuerna görs dagen efter resenärens resa. Kapitlet om sjukresor redogör för resultaten av resor genomförda under 2022. Undersökningen har tre olika frågepaket, kallade light, normal och pro. Det är frågor ur light- och normalpaketen som redovisas i det följande för sjukresor. Kapitel 5 redovisar resultaten för färdtjänstresor för light- och normalpaketen.

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

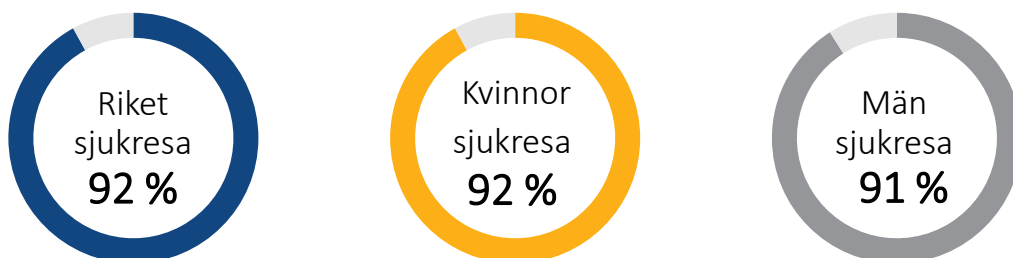


Bas 2022: Sjukresa 15 496, kvinnor 9 198, män 5 828 personer

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

6.2.2 Sammanfattande nöjdhet själva resan

Figur 102. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, d.v.s. från hämtning till lämning?



Bas 2022: Sjukresa 26 454, kvinnor 14 473, män 11 210 personer

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

6.2.3 Sammanfattande nöjdhet senaste resan

Figur 103. Totalt sett, vilket sammanfattande betyg vill du ge hela resan, d.v.s. om du tänker på både beställningen och resan sammantaget?



Bas 2022: Sjukresa 15 465, kvinnor 9 170, män 5 823 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

- hade 24 procent av de intervjuade sjukresenärerna beställt sin resa mindre än en timme innan avresa. 59 procent hade beställt sin resa minst en dag i förväg.
- reste 73 procent för ett besök som var planerat/bokat
- hade 56 procent beställt sin resa själv via telefon
- hade 33 procent av dem som ringt och beställt sin resa fått svar inom en minut
- tyckte 91 procent av resenärerna att väntetiden var rimlig
- var 94 procent nöjda med samtalsmottagarens bemötande
- var 83 procent nöjda med tiden de fick vid bokningen
- fick 69 procent den önskade avrese-/ankomsttiden

Skillnader utifrån ålder

- Sjukresenärer upp till 39 år beställde lägst grad sin resa en dag eller mer i förväg. De hade också den högsta andelen som reste akut.
- Andelen resenärer som fått sin resa bokad av någon annan är högst i grupperna -39 år och 80 år och äldre.
- Andelen sjukresenärer som upplevde att de fick svar direkt vid beställning ökade med stigande ålder.
- Sjukresenärer från 70 år och äldre tyckte i högst grad att väntetiden var rimlig.
- Resenärer i åldern 40-59 år var i lägre grad än övriga nöjda med bemötandet vid beställningen.
- Andelen lågt betyg för tiden resenären fick för sin resa är högst bland resenärerna upp till 39 år.
- De yngsta sjukresenärerna fick i lägst grad önskad avrese-/ankomsttid för sin resa.
- De två äldsta åldersgrupperna gav högst sammanfattande betyg för beställningen.

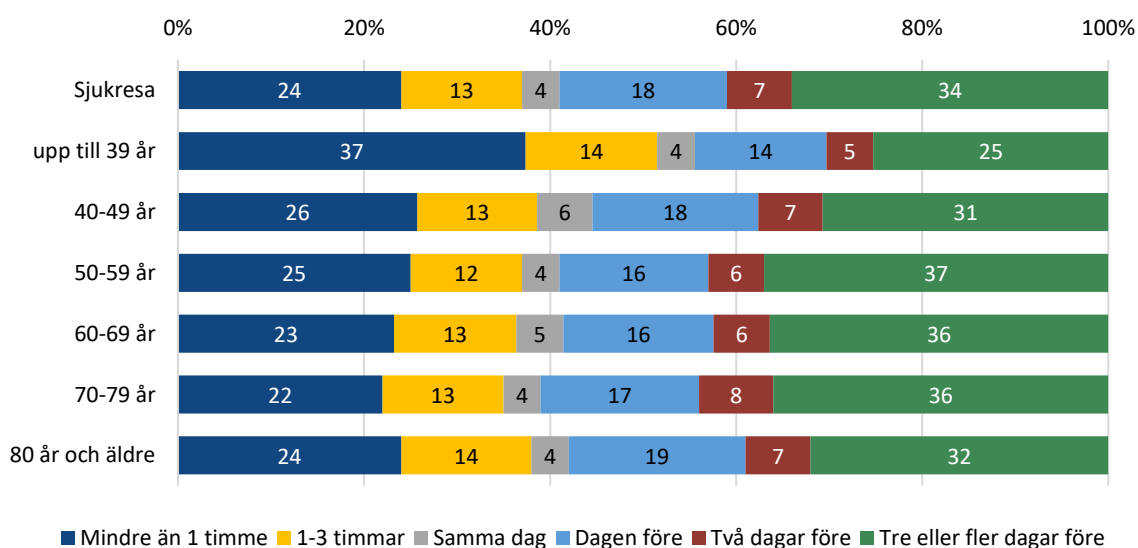
Bland sjukresenärerna

Skillnader utifrån resfrekvens

- Andelen sjukresenärer som beställer sin resa mindre än en timme innan ökar generellt med minskande resfrekvens.
- Andelen akuta resor ökade med minskande resfrekvens.
- De som reste 5-7 dagar/vecka beställde i högst grad sin resa själv.
- Sjukresenärer som reste mer sällan hade den högst andelen som fick svar direkt vid beställning via telefon.
- De som reste 5-7 dagar/vecka tyckte i lägst grad att väntetiden var rimlig.
- Sjukresenärer som reste 1-3 dagar/månad eller mer sällan gav ett betyg för bemötandet vid beställningen som låg över genomsnittet.
- De resenärer som reser varje vecka ger i lägre grad ett högt betyg för tiden de fick för sin resa.
- Bland resenärerna som reser varje månad och mer sällan än så ökade andelen som ansåg att de fick önskad tid för sin resa med avtagande resfrekvens.
- Resenärer som reste 1-3 dagar/månad eller mer sällan gav ett högre sammanfattande betyg för beställningen än de som reste oftare.

6.3.1 Beställningstidpunkt

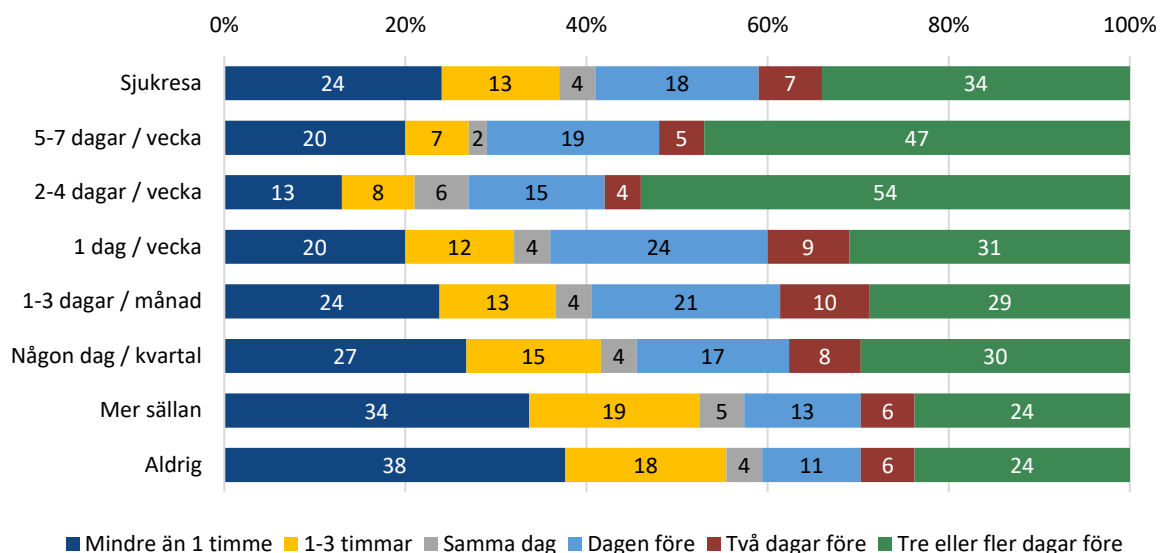
Figur 104. Beställningstidpunkt per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 887, 588, 595, 1 563, 3 164, 8 419 12 521 personer

59 procent av sjukresenärerna beställde sin resa minst en dag före avresa. I den yngsta åldersgruppen är motsvarande andel 44 procent, och den skiljer sig därmed väsentligt från såväl genomsnittet som övriga åldersgrupper.

Figur 105. Beställningstidpunkt per resfrekvens

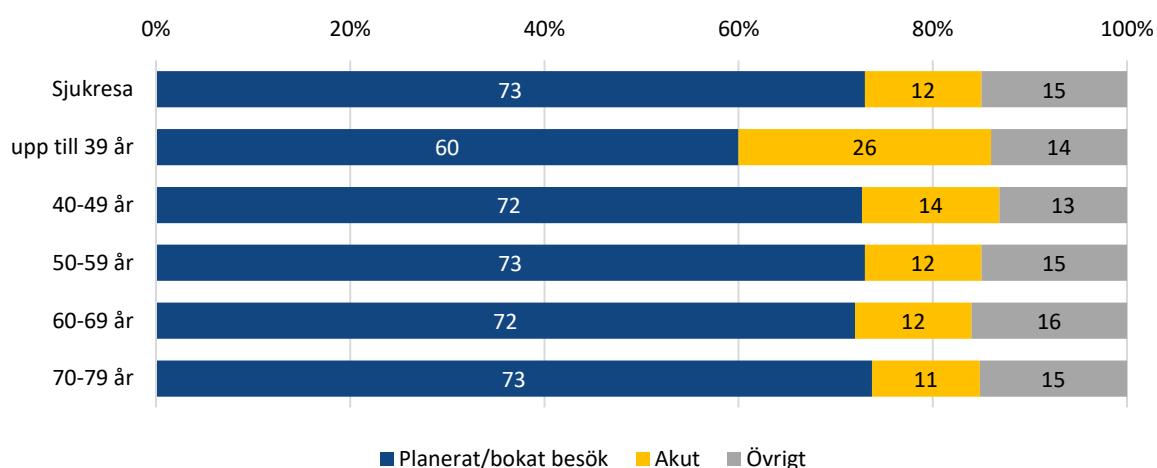


Bas 2022: Sjukresa 26 887, 612, 5 362, 2765, 7 468, 3 097, 3 998, 421 personer

Ju mer sällan sjukresenärerna rest, desto högre var andelen som beställt sin resa mindre än en timme innan önskad avresa/ankomst. Resenärer som reste 2 dagar/vecka eller oftare beställde i högst grad sin resa tre eller flera dagar i förväg.

6.3.2 Ärende

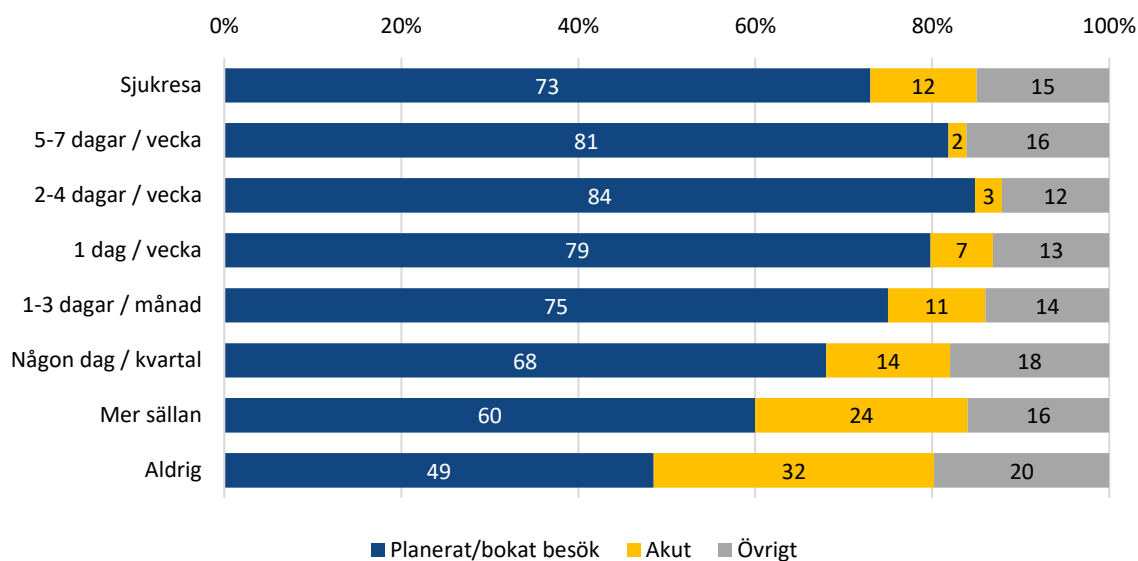
Figur 106. Vilket var ditt ärende med denna resa? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 887, 588, 595, 1 563, 3 164, 8 419, 12 521 personer

I åldersgrupperna från 40 år reste över 70 procent av resenärerna i ett planerat/bokat besök. Den yngsta gruppen skiljer sig genom att den hade den största andelen som rest akut.

Figur 107. Vilket var ditt ärende med denna resa? Per resfrekvens

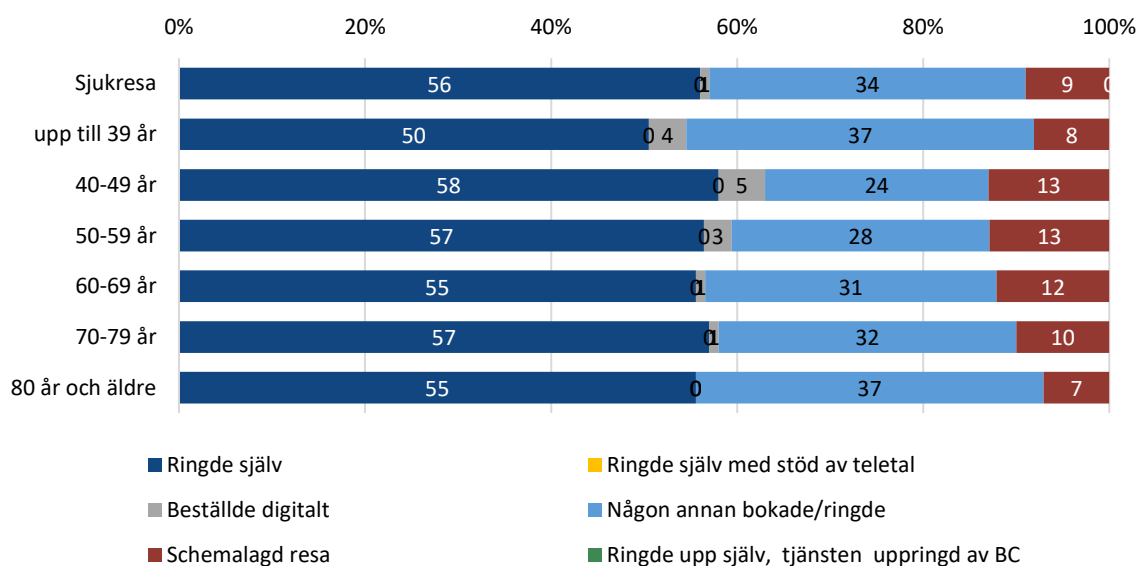


Bas 2022: Sjukresa 26 887, 612, 5 362, 2 765, 7 468, 3 097, 3 998, 421 personer

73 procent av sjukresenärerna reste för ett planerat/bokat besök. Andelen planerat/bokat besök minskade i andel efter resfrekvensen 2-4 dagar/vecka med minskande resfrekvens. Andelen akuta resor ökade med minskande resfrekvens.

6.3.3 Bokningssätt

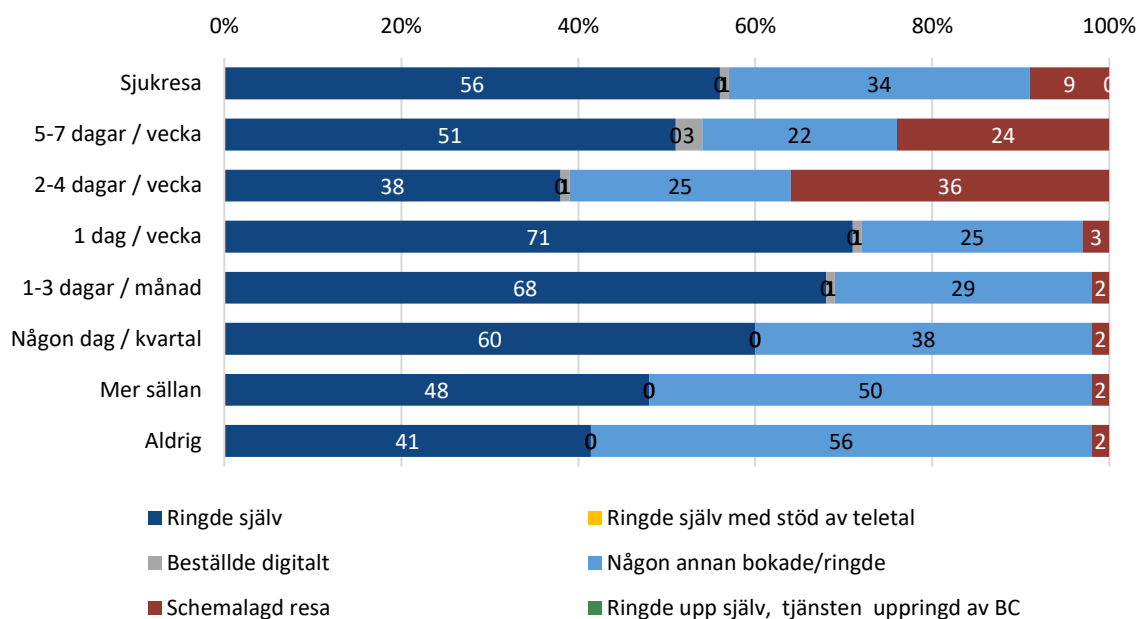
Figur 108. Hur beställde du din resa? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 805, 588, 592, 1 560, 3 158, 8 388, 12 482 personer

56 procent av sjukresenärerna ringde och beställde sin resa själv. För 34 procent var det någon annan som bokade resan. Andelen resenärer där någon annan bokade resan är högst bland dem som är upp till 39 år samt bland dem som var 80 år och äldre.

Figur 109. Hur beställde du din resa? Per resfrekvens



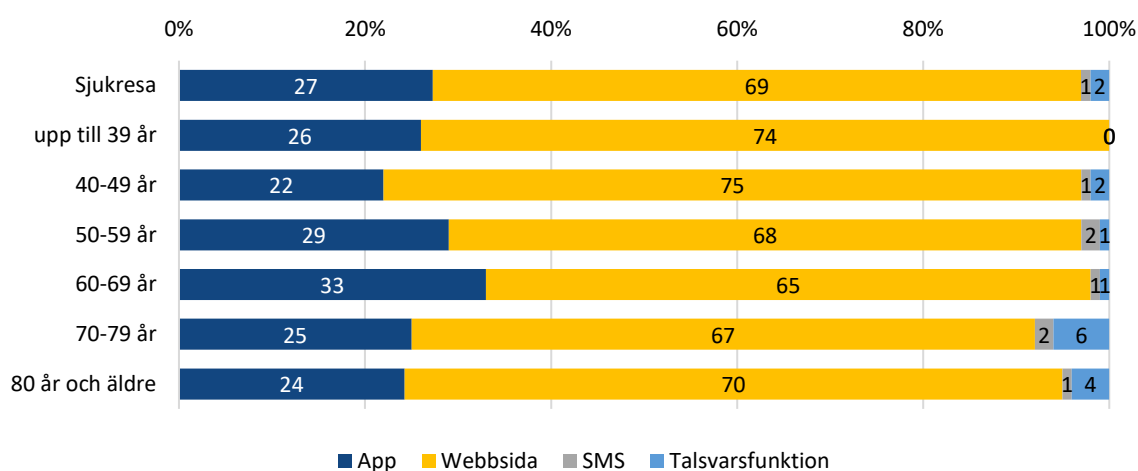
Bas 2022: Sjukresa 26 805, 611, 5 352, 2 755, 7 436, 3 091, 3 986, 417 personer

Andelen som ringde själv var högst bland dem som reste 1 dag/vecka. Lägst var den bland dem som reste 2-4 dagar/vecka. Den resfrekvensen har även den högsta andelen som reser i ett planerat/bokat besök, se figur 107.

6.3.4 Digital bokning under tre år

Under en procent av sjukresenärerna beställer sin resa digitalt. För att kunna analysera frågorna om digital användning nedbrutet på ålder och resfrekvens har åren 2020-2022 slagits samman för att få tillräckliga baser. I vissa fall av nedbrytningar räcker basen trots detta inte till för att slutsatser ska kunna dras.

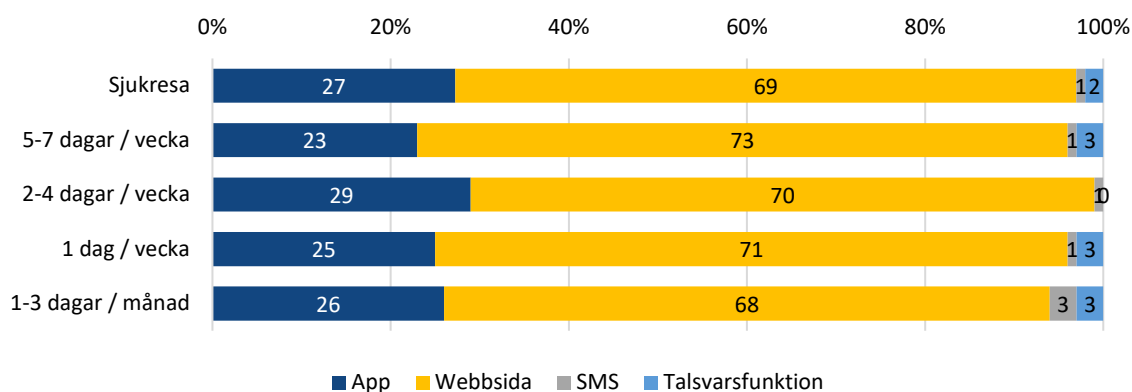
Figur 110. På vilket sätt beställde du din resa? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 77, 99, 120, 148, 178, 163, 64 personer som beställt sin resa digitalt.

Bland sjukresenärer som beställt sin resa digitalt dominerar webb som beställningskanal, oavsett ålder.

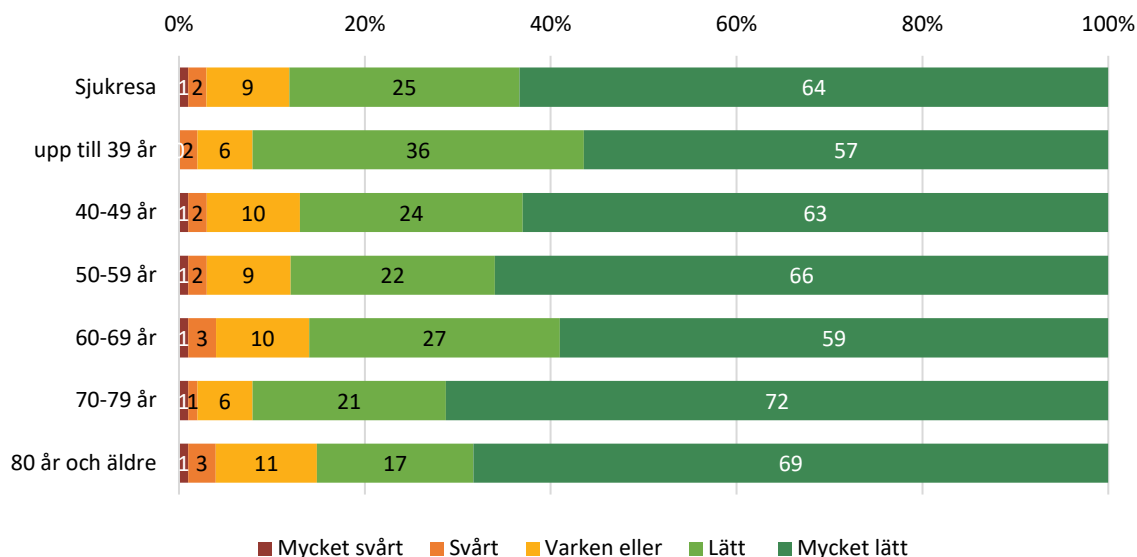
Figur 111. På vilket sätt beställde du din resa? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 773, 82, 339, 151, 143 personer som beställt sin resa digitalt.. Baserna Någon dag/kvartal och Mer sällan understiger 30 svarande och redovisas inte.

Det går inte att säga att det digitala beställningssättet skiljde sig åt mellan resfrekvenserna.

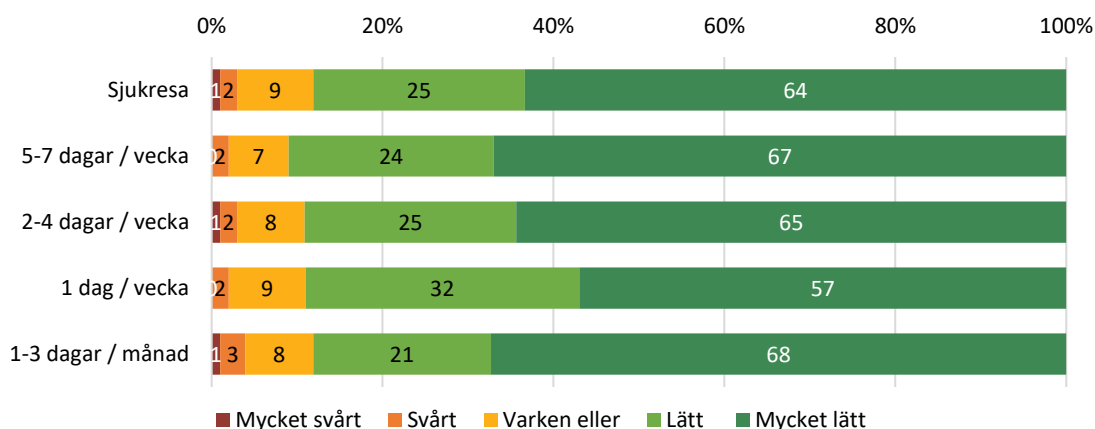
Figur 112. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 771, 99, 120, 147, 177, 163, 64 personer som beställt sin resa digitalt

90 procent av de sjukresenärer som beställt sin resa digitalt ansåg att det var lätt. Åldersgrupperna upp till 39 år och 70-79 år tyckte i högre grad än övriga åldrar att det var lätt.

Figur 113. Hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt? Per resfrekvens under tre år

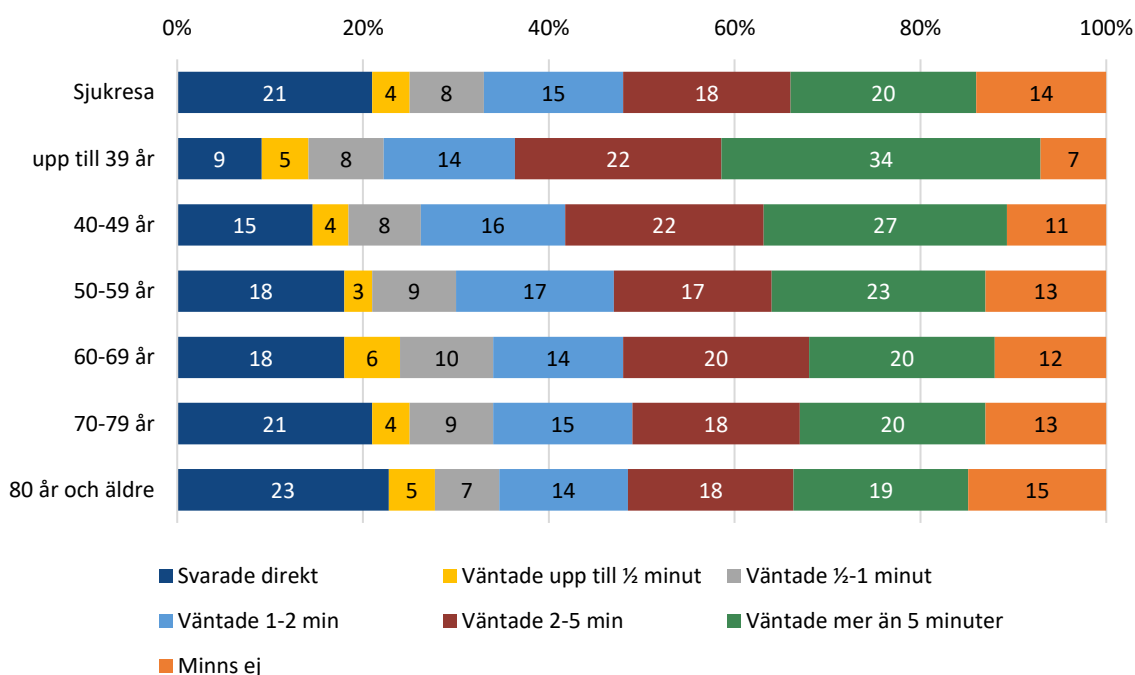


Bas 2020-2022: Sjukresa 771, 82, 337, 151, 143 personer som beställt sin resa digitalt. Baserna Någon dag/kvartal, Mer sällan och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resfrekvenserna uppvisar ingen skillnad i hur lätt/svårt resenärerna upplevde den digitala beställningen.

6.3.5 Väntetid i telefon

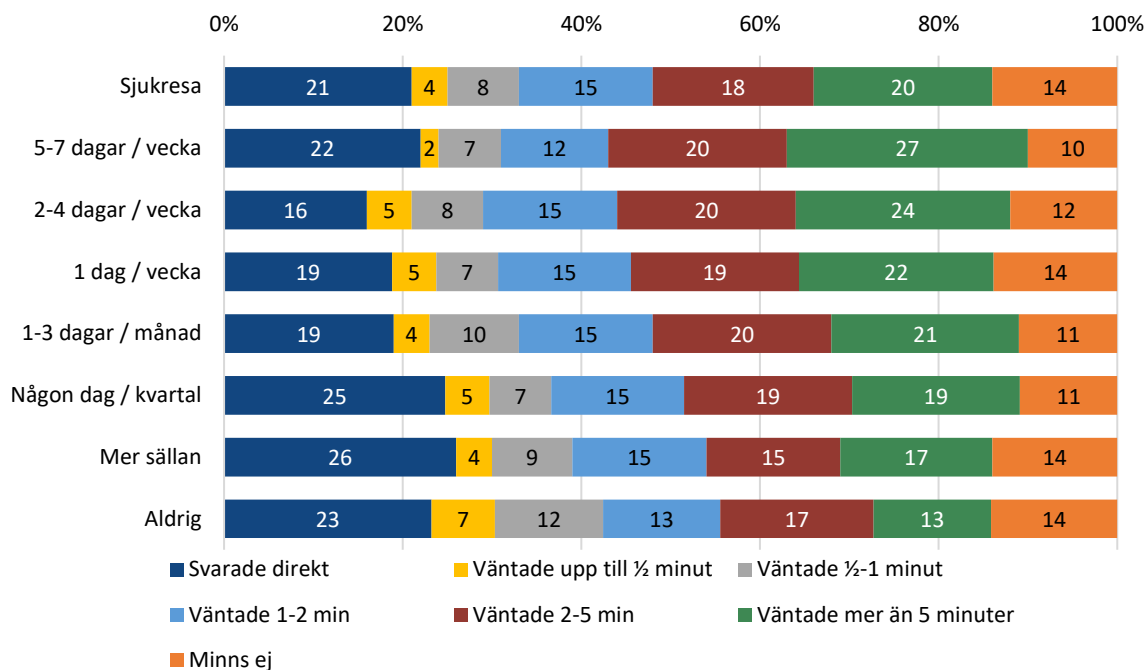
Figur 114. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 9 371, 168, 209, 504, 1 084, 3 018, 4 378 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

Andelen som fått svar direkt ökade med stigande ålder. Andelen var lägst bland de yngsta och högst bland de äldsta. Det omvända förhållandet gällde för andelen som fått vänta mer än 5 minuter.

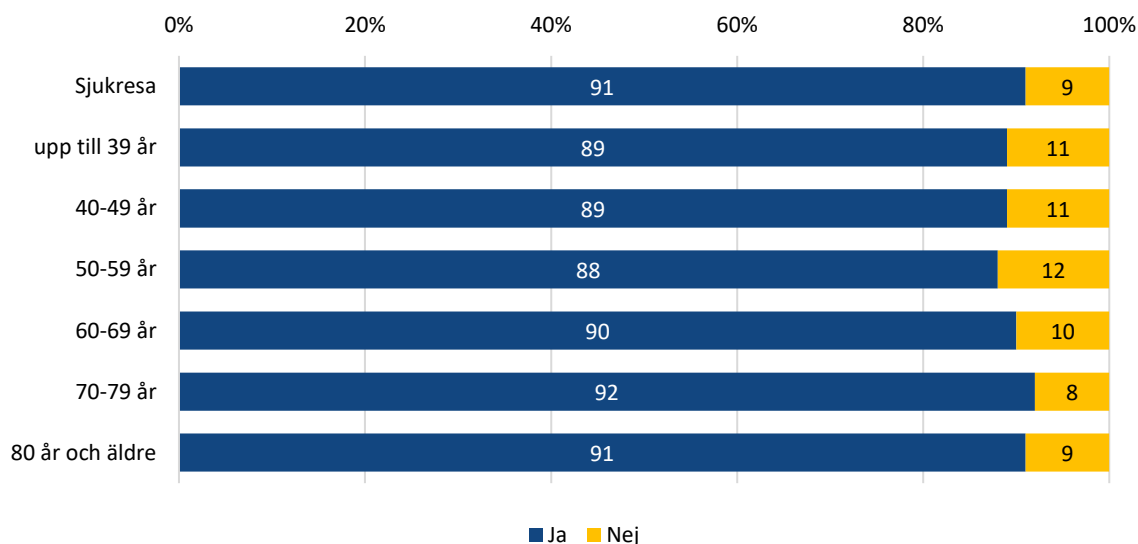
**Figur 115. Ungefär hur lång tid tog det innan du fick svar och kunde göra din beställning?
Per resfrekvens**



Bas 2022: Sjukresa 9 371, 178, 1 256, 1 271, 3 176, 1 198, 1 165, 98 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

21 procent av sjukresenärerna fick svar direkt. 38 procent fick vänta 2 minuter eller längre. Resenärer som reste mer sällan hade den största andelen som fick svar direkt.

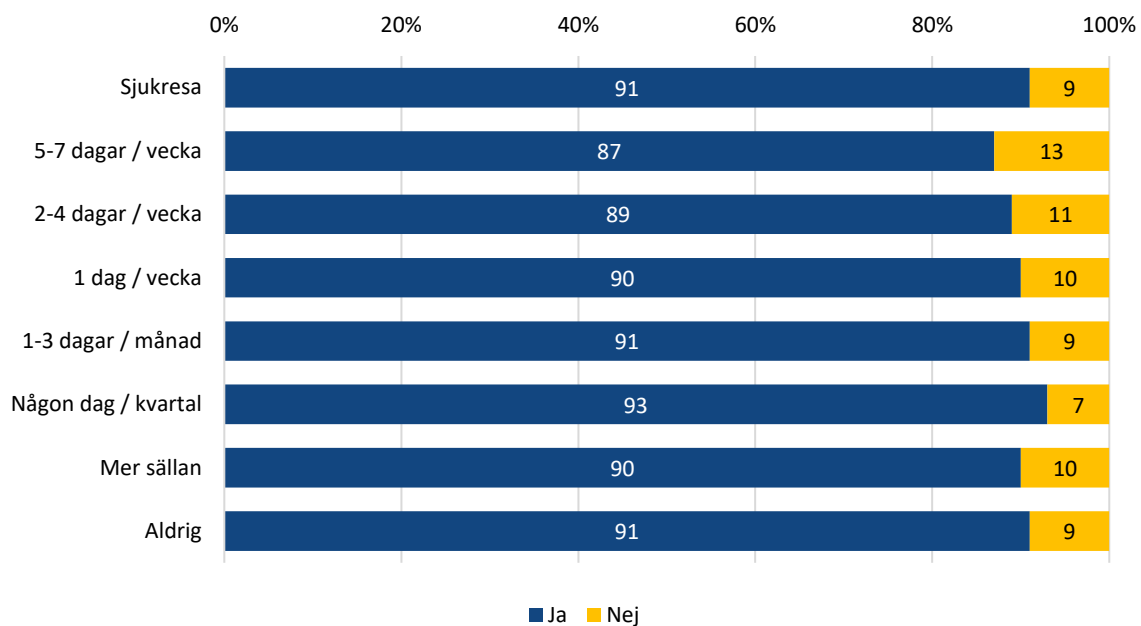
**Figur 116. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig?
Per ålder**



Bas 2022: Sjukresa 15 014, 300, 330, 880, 1 788, 4 796, 6 904 personer

91 procent av sjukresenärerna tyckte att väntetiden var rimlig. Resenärerna i åldersgrupperna över 60 år tyckte i högre grad att väntetiden var rimlig.

Figur 117. Var väntetiden i telefonen innan du fick svar och kunde göra din beställning rimlig? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 15 014, 319, 2 141, 1 927, 5 059, 1 850, 1 892, 174 personer.

Sjukresenärerna som reste 5-7 dagar/vecka tyckte i lägst grad att väntetiden var rimlig. I högst grad rimlig tyckte resenärer som reste någon dag/kvartal.

Figur 118. Rimlig väntetid vid beställning. Andel ja per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

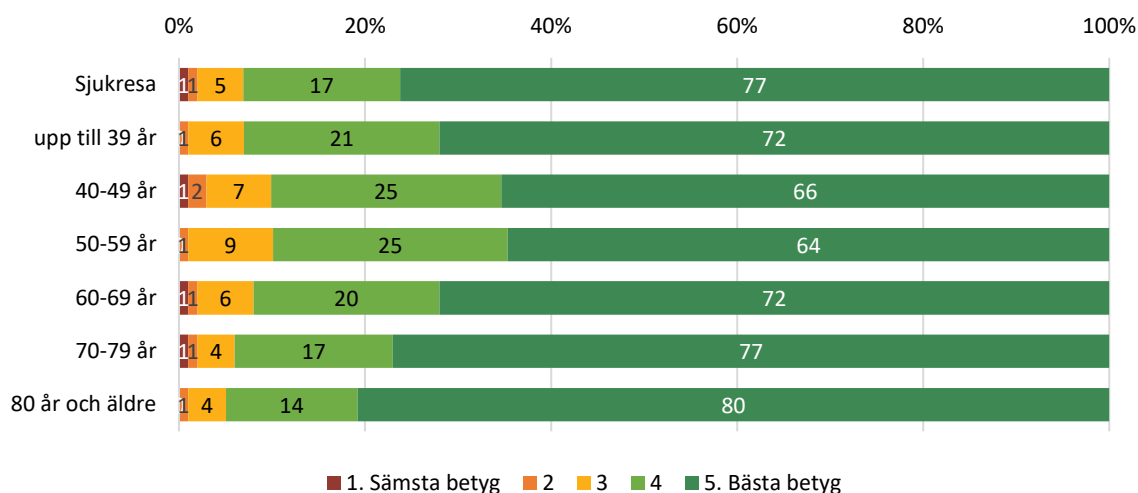


Bas 2022: Sjukresa 15 014 personer

Andelen resenärer som angav att väntetiden vid beställningen var rimlig varierar bland organisationerna från 73 till 96 procent.

6.3.6 Bemötande i telefon

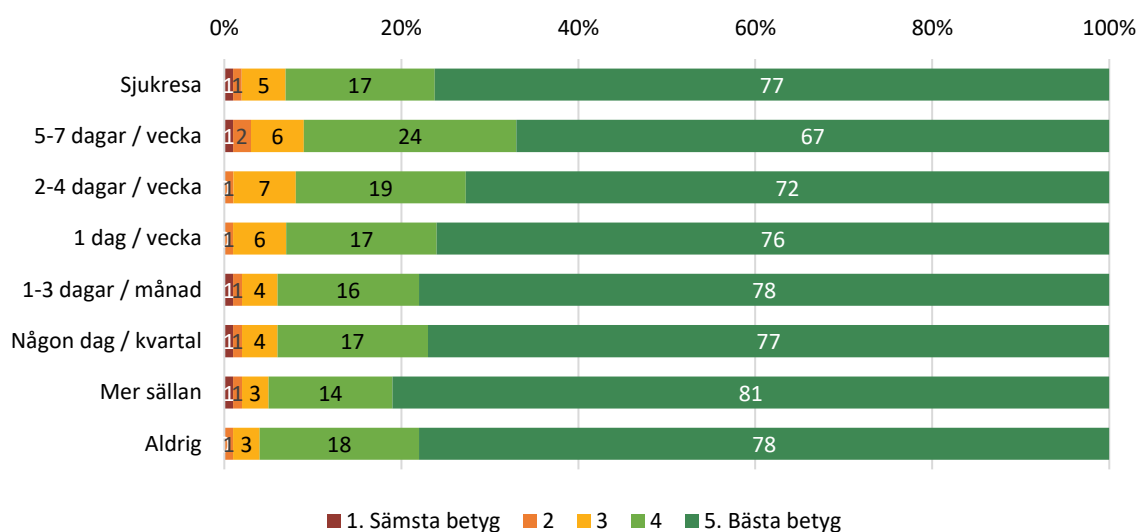
Figur 119. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 15 243, 298, 339, 901, 1 814, 4 862, 7 013 personer

94 procent av sjukresenärerna gav högt betyg för bemötandet. Andelen sjukresenärer som gav ett högt betyg för bemötandet de fick var lägre i grupperna 40-59 år än i övriga åldersgrupper.

Figur 120. Vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 15 243 personer, 330, 2 185, 1 963, 5 115, 1 872, 1 916, 175 personer

Sjukresenärerna med en resfrekvens på 1-3 dagar per månad och mer sällan än så gav ett högt betyg för bemötandet vid beställning med andelar som låg på genomsnittet eller över.

Figur 121. Andel högt betyg för bemötande vid beställning per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

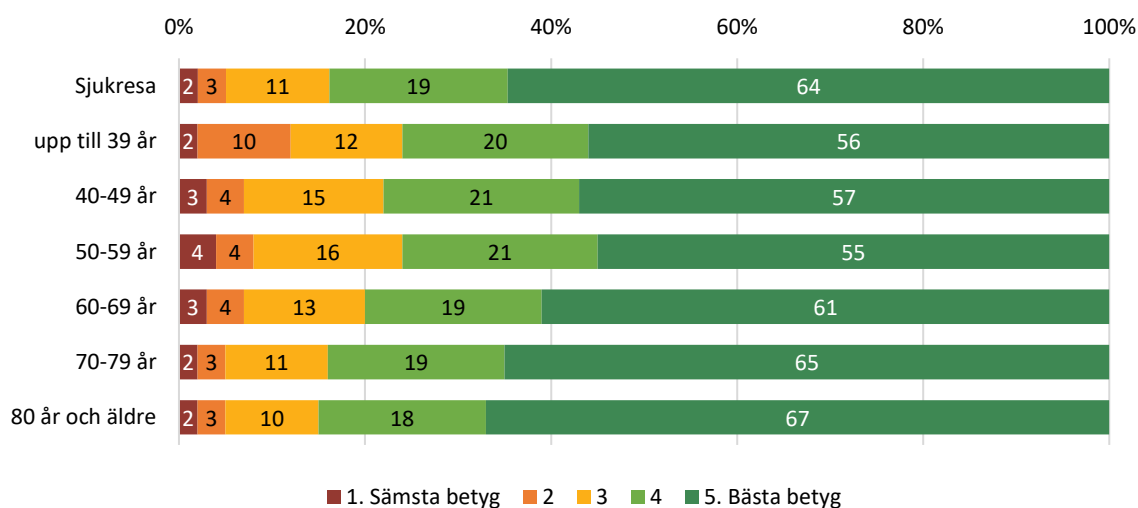


Bas 2022: Sjukresa 15 243 personer

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

6.3.7 Den bokade tiden

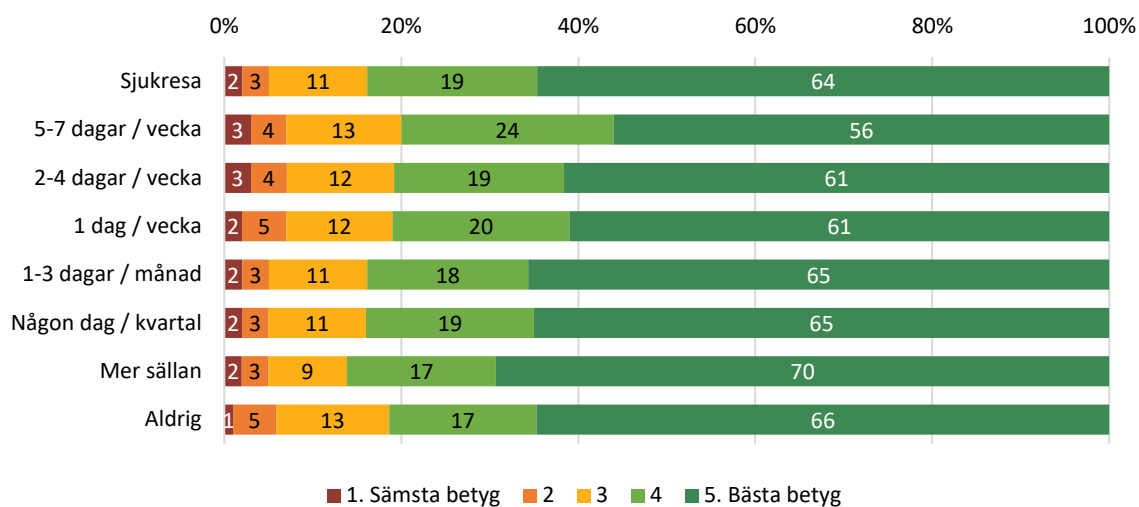
Figur 122. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 15 171, 340, 375, 917, 1 838, 4 839, 6 817 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

83 procent av färdtjänstresenärerna gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen jämfört med tiden de önskade resa. Andelen som ger ett lågt betyg är högst i den yngsta åldersgruppen, där 13 procent ger ett lågt betyg, och lägst i de båda äldsta åldersgrupperna, 5 procent.

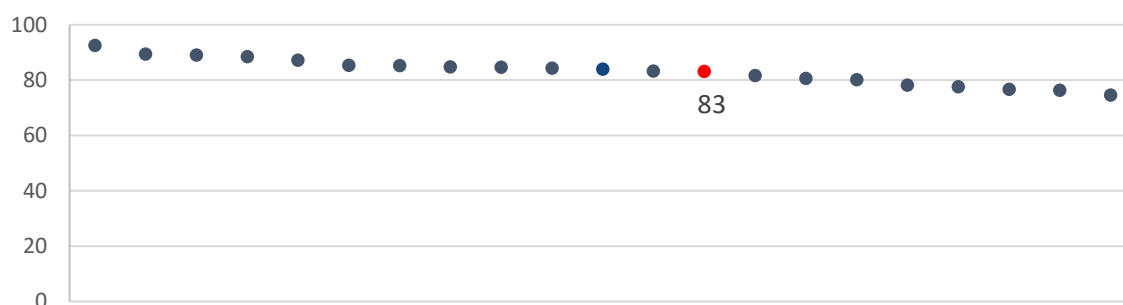
Figur 123. Vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 15 171, 348, 2 275, 1 980, 5 073, 1 828, 1 876, 171 personer

Andelen nöjda bland resenärerna som reser 1 dag/vecka och oftare är lägre än bland övriga resfrekvenser.

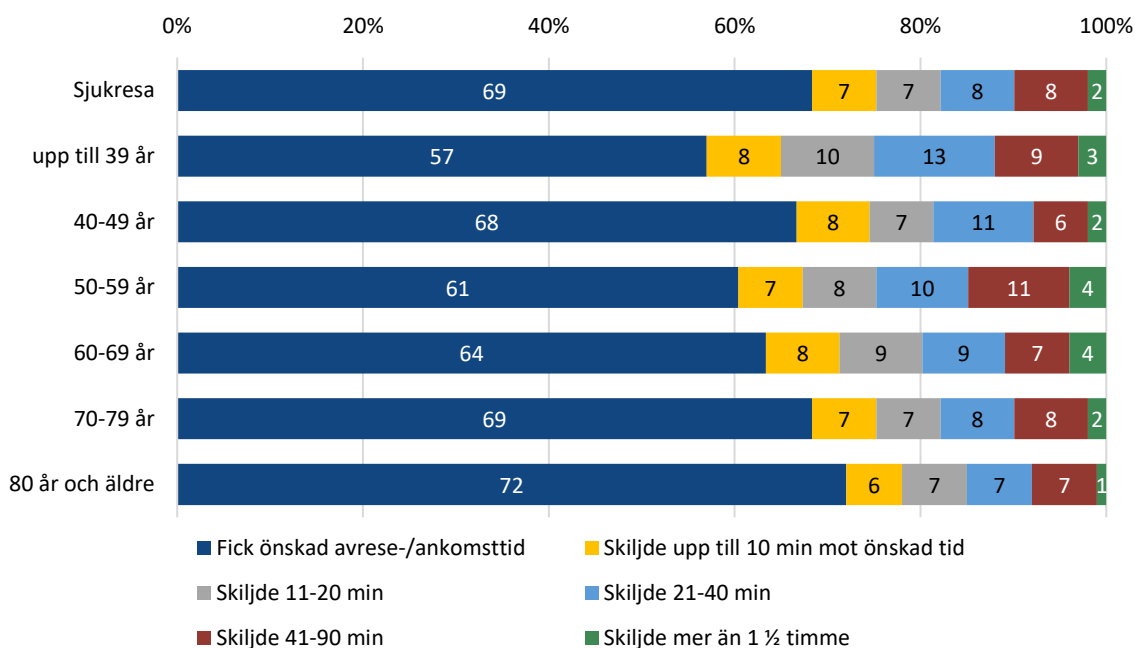
Figur 124. Andel nöjda med tiden de fick vid beställning per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Sjukresa 15 171 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tiden de fick vid beställningen varierar mellan 75 och 93 procent för de olika organisationerna.

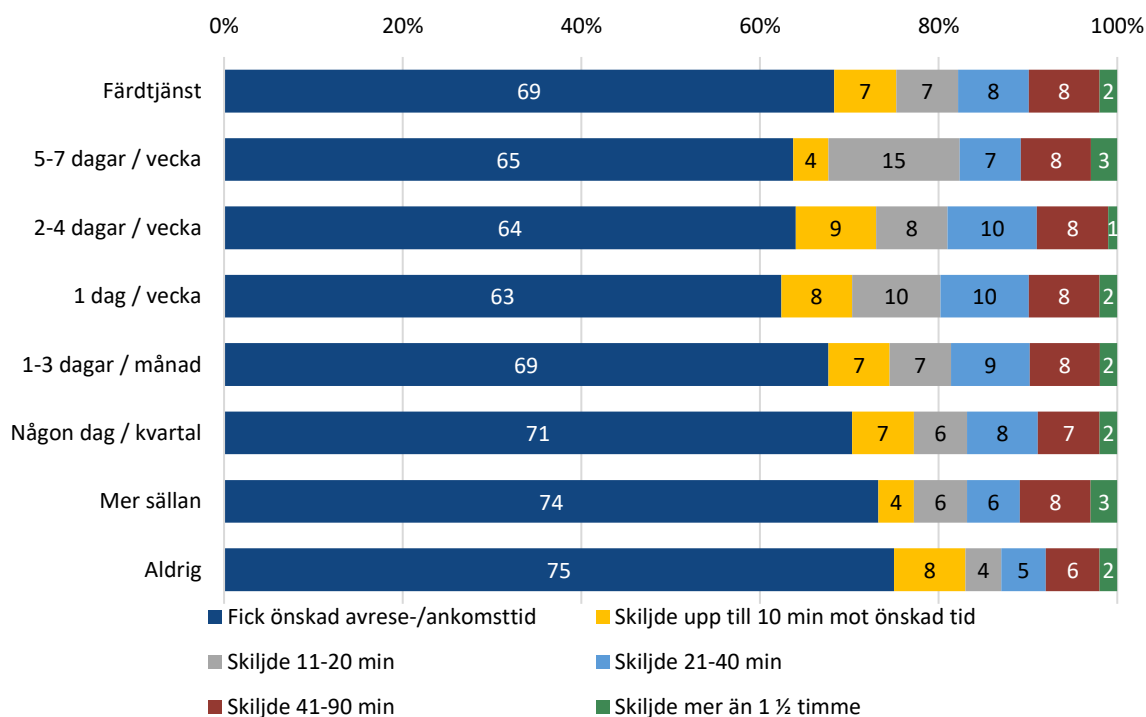
Figur 125. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 8 686, 167, 213, 474, 1 035, 2 813, 3 977 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

69 procent av sjukresenärerna fick önskad avrese-/ankomsttid. De yngsta resenärerna skiljer sig från övriga åldersgrupper genom den lägsta andelen som fick önskad avrese-/ankomsttid.

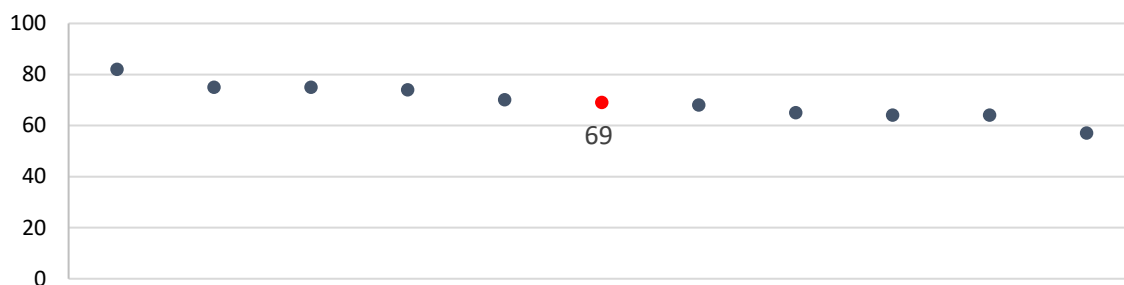
Figur 126. Hur stor skillnad var det mellan avresetiden/ankomsttiden du fick vid beställningen och den tid du önskat resa/önskat komma fram? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 7 998, 170, 1 197, 1 212, 2 986, 1 115, 1 059, 90 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

Andelen som ansåg att de fick önskad tid ökade med minskande resfrekvens bland de som reser mindre ofta än en dag/vecka.

Figur 127. Andel som fick önskad avresetid/ankomsttid per organisation.
Röd punkt visar nationellt snitt

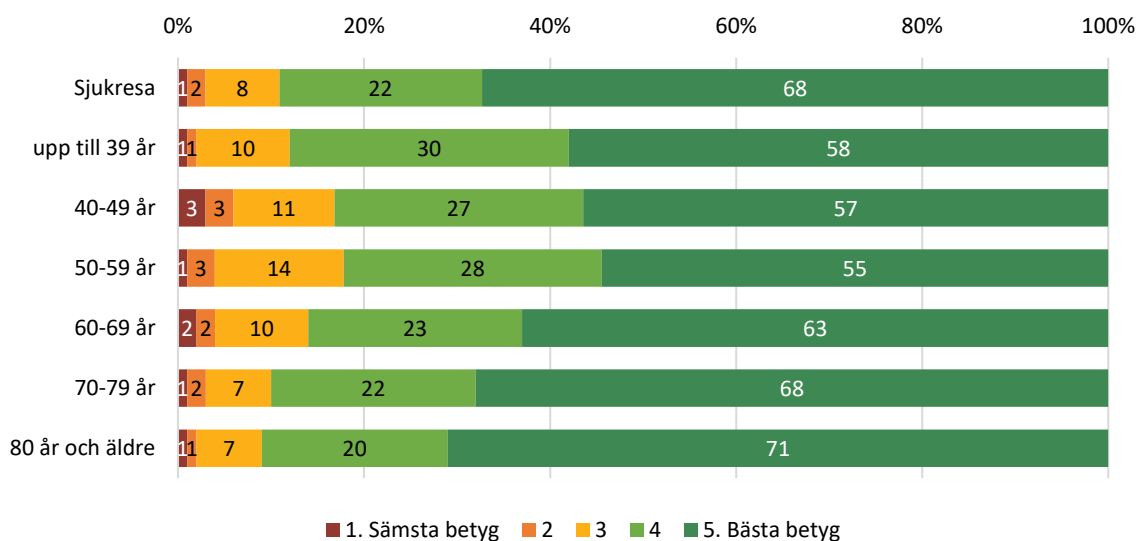


Bas 2022: Sjukresa 8 686 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Andelen resenärer som angav att de fick önskad avrese-/ankomsttid varierar mellan organisationerna från 57 till 82 procent.

6.3.8 Sammanfattande betyg för beställning

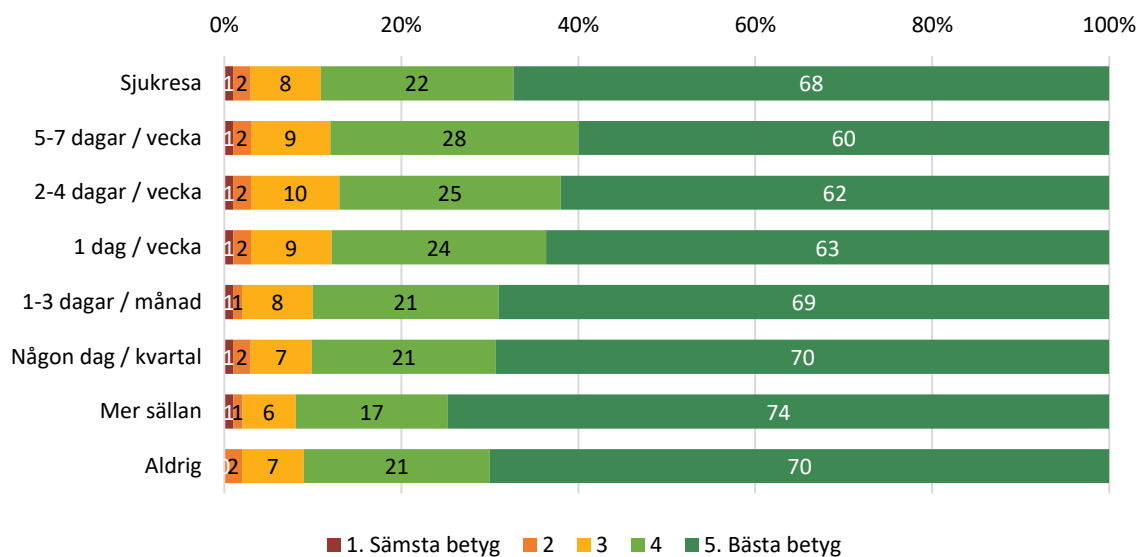
Figur 128. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 15 496, 344, 379, 960, 1 871, 4 919, 7 006 personer

89 procent av samtliga sjukresenärer gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen. De två äldsta resenärsgруппerna hade de högsta andelarna högt betyg för beställningen av resan.

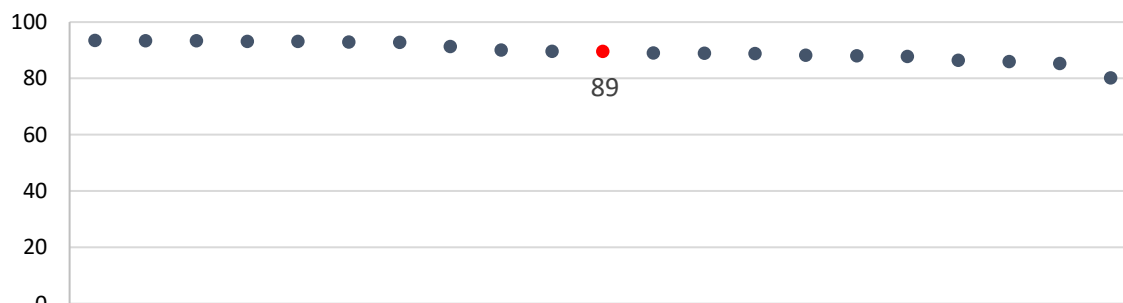
**Figur 129. Vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?
Per resfrekvens**



Bas 2022: Sjukresa 15 496, 354, 2 309, 2 022, 5 158, 1 875, 1 919, 174 personer

Sjukresenärerna som reste 1-3 dagar/månad eller mer sällan än så hade högre andelar som gav ett högt sammanfattande betyg för beställningen av sin sjukresa än de som reste oftare.

**Figur 130. Nöjdheten med beställningen för de deltagande organisationerna.
Röd punkt visar nationellt snitt.**



Bas 2022: Sjukresa 15 496 personer

Variationen i nöjdhet med beställningen sträckte sig från 80 till 93 procent bland de deltagande organisationerna.

6.4 Resan sjukresa

Bland sjukresenärerna

- angav 89 procent av sjukresenärerna att de hämtades i tid
- var 93 procent nöjda med förarens bemötande
- gav 92 procent ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt
- var 91 procent nöjda med restiden
- upplevde 95 procent av resenärerna att de kom fram i tid inklusive för tidigt och 1-5 min för sent

Skillnader utifrån ålder

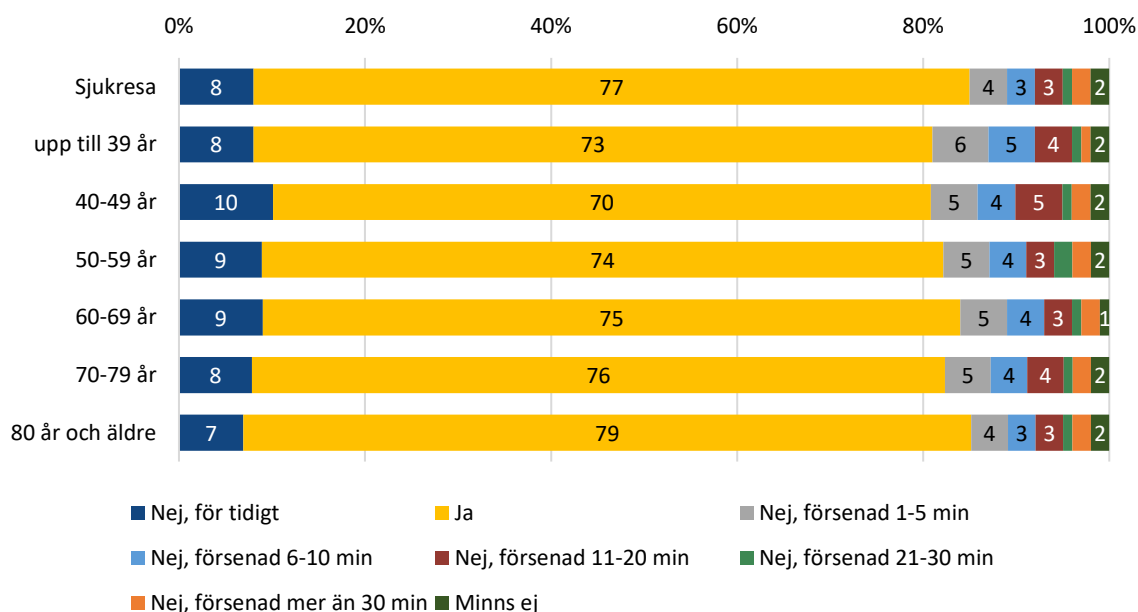
- Resenärer som var 80 år och äldre ansåg i högst grad att fordonet kom i tid. Dessa var också nöjdast med förarens bemötande.
- Från gruppen 50-59 år ökar andelen som ger ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt med stigande ålder.
- Resenärer som var 80 år och äldre gav i högst grad ett högt betyg för restiden.
- Resenärer i gruppen 40-49 år gav den högsta andelen lågt betyg för själva resan.

Skillnader utifrån resfrekvens

- Resenärer som reser mer sällan och aldrig är nöjdare med förarens bemötande än de som reser oftare.
- De resenärer som reste 1-3 dagar/månad och mindre ofta var nöjdare med förarens sätt att köra mjukt och smidigt än de som reste oftare.
- Resenärer som reste 5-7 dagar/vecka var i lägst grad nöjda med restiden.
- Resenärer som reste 1-3 dagar/månad och mindre ofta ansåg i högre grad än övriga resfrekvenser att de kom fram i tid.
- De som reste varje vecka och oftare gav ett lägre andel högt betyg för själva resan än de som reste 1-3 dagar/månad eller mer sällan.

6.4.1 Punktlighet och upphämtning

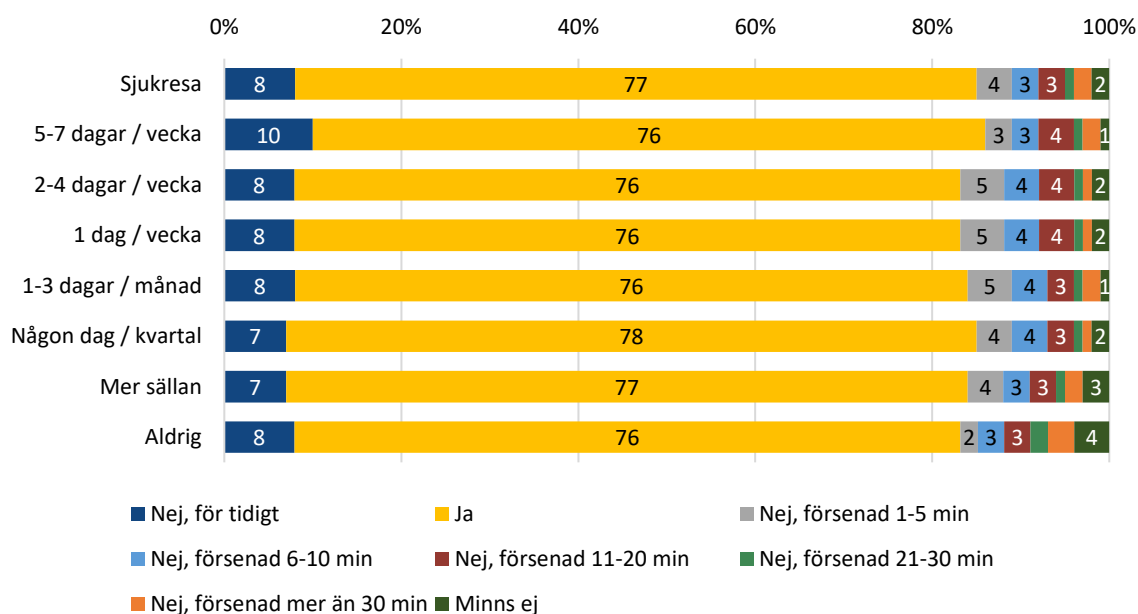
Figur 131. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 761, 583, 592, 1 550, 3 147, 8 374, 12 478 personer

För 89 procent av sjukresenärerna kom fordonet i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min. De äldsta resenärerna hade den största andelen i tid.

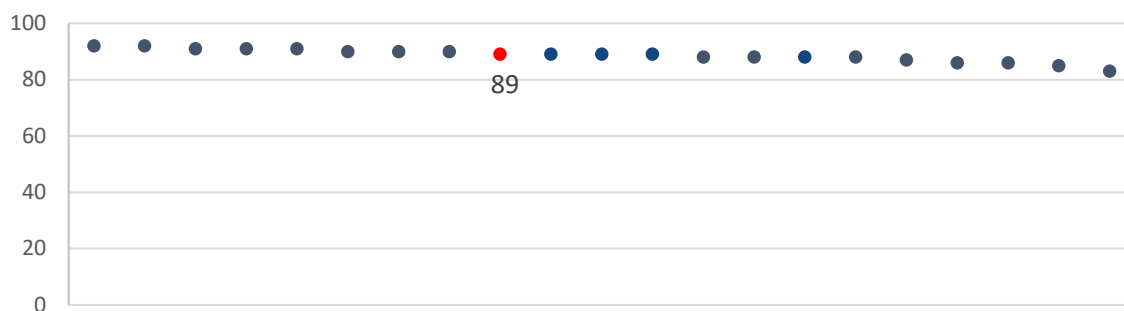
Figur 132. Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 26 761, 610, 5 330, 2 750, 7 438, 3 086, 3 983, 415 personer

Andelen sjukresenärer som angav att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, är genomgående hög oavsett resfrekvens.

Figur 133. Andel hämtades i tid per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



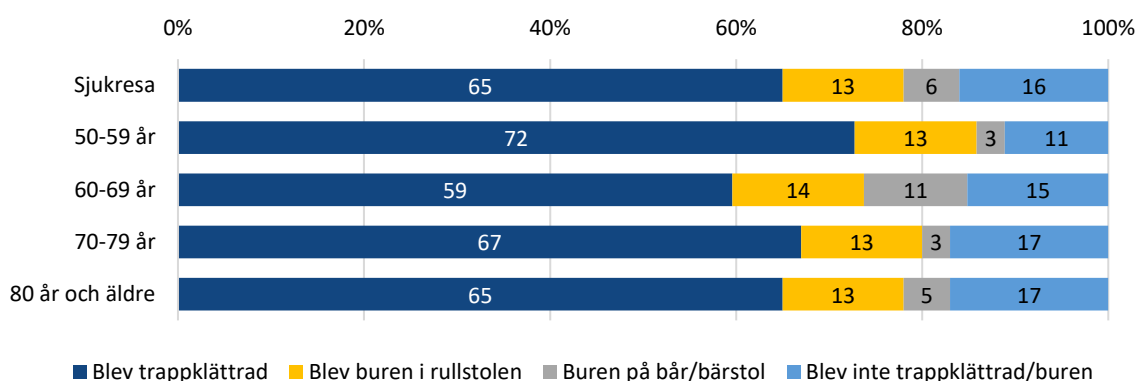
Bas 2022: Sjukresa 26 761 personer

Andelen sjukresenärer som angav att fordonet kom i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, varierade för de deltagande organisationerna mellan 83 och 92 procent.

6.4.2 Trappklättring under tre år

Det är inte en stor andel av resenärerna som blir trappklättrade eller burna. Frågorna om trappklättring har därför analyserats på en treårsnivå, för att i görligaste mån uppnå tillräckliga baser. För sjukresorna är det resenärer från 50 år och uppåt samt de som reser mellan 2-4 dagar/vecka och mer sällan som kan analyseras. De som reser 5-7 dagar/vecka och aldrig har för små baser för att en analys ska kunna göras. Grupperna med för små baser ingår inte i diagrammen i det följande kapitlet.

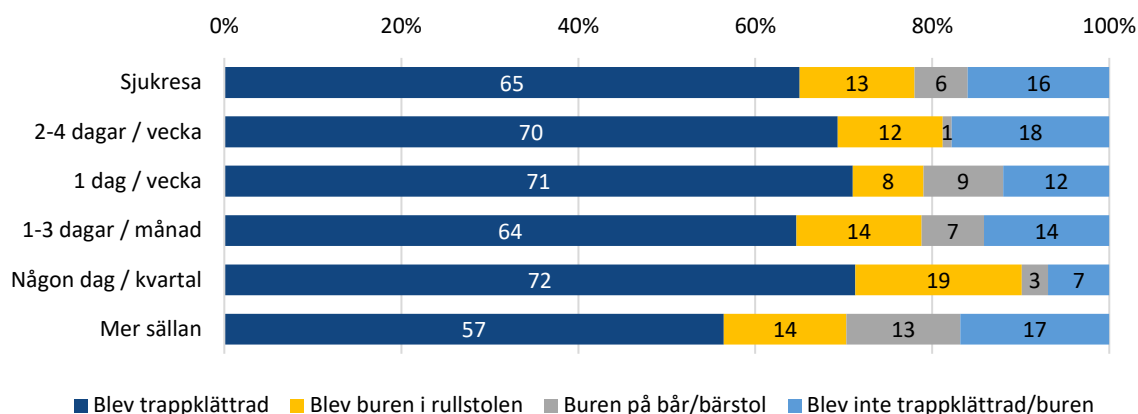
Figur 134. Användes en trappklättrare eller blev du burn? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 653, 42, 132, 207, 248 personer. Basen är för liten för att redovisa åldersgrupperna upp till 49 år.

Av de tillfrågade resenärerna som enligt uppgift ska ha trappklättrats uppgav 84 procent att de blev trappklättrade eller burna. Gruppen 70 år och äldre blev i högre grad än de i gruppen 50-59 år inte trappklättrade/burna.

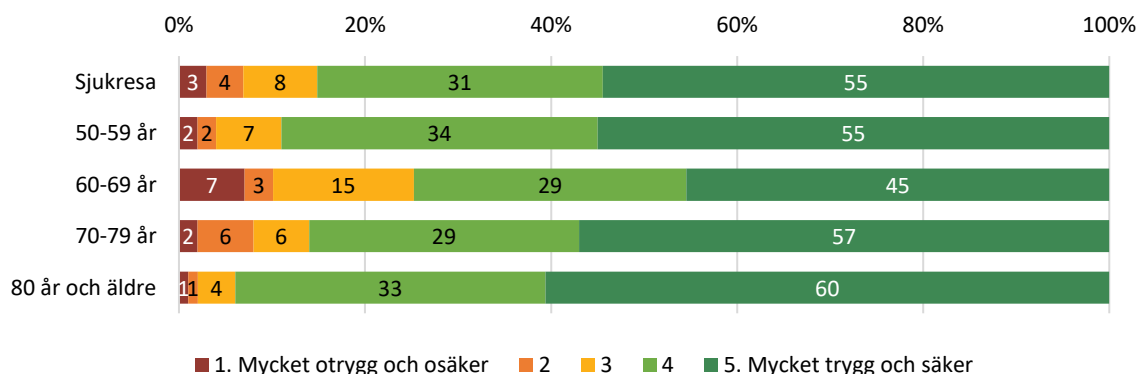
Figur 135. Användes en trappklättrare eller blev du buren? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 653, 229, 61, 143, 49, 73 personer. Basen Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resfrekvensen visar ingen skillnad i fördelningen av att bli buren eller trappklättrad.

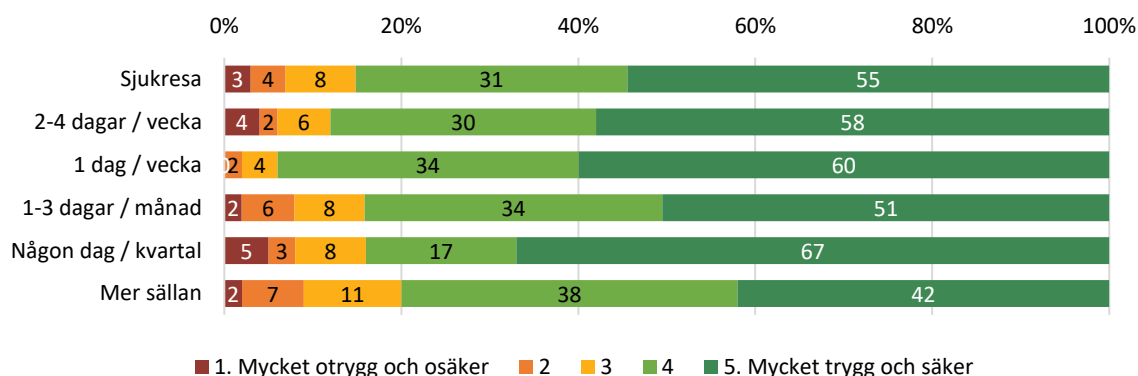
Figur 136. Hur upplevde du trappklättringen/att bli buren? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 477, 34, 96, 151, 175 personer. Basen upp till -49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

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

Figur 137. Hur upplevde du trappklättringen/att bli buren? Per resfrekvens under tre år

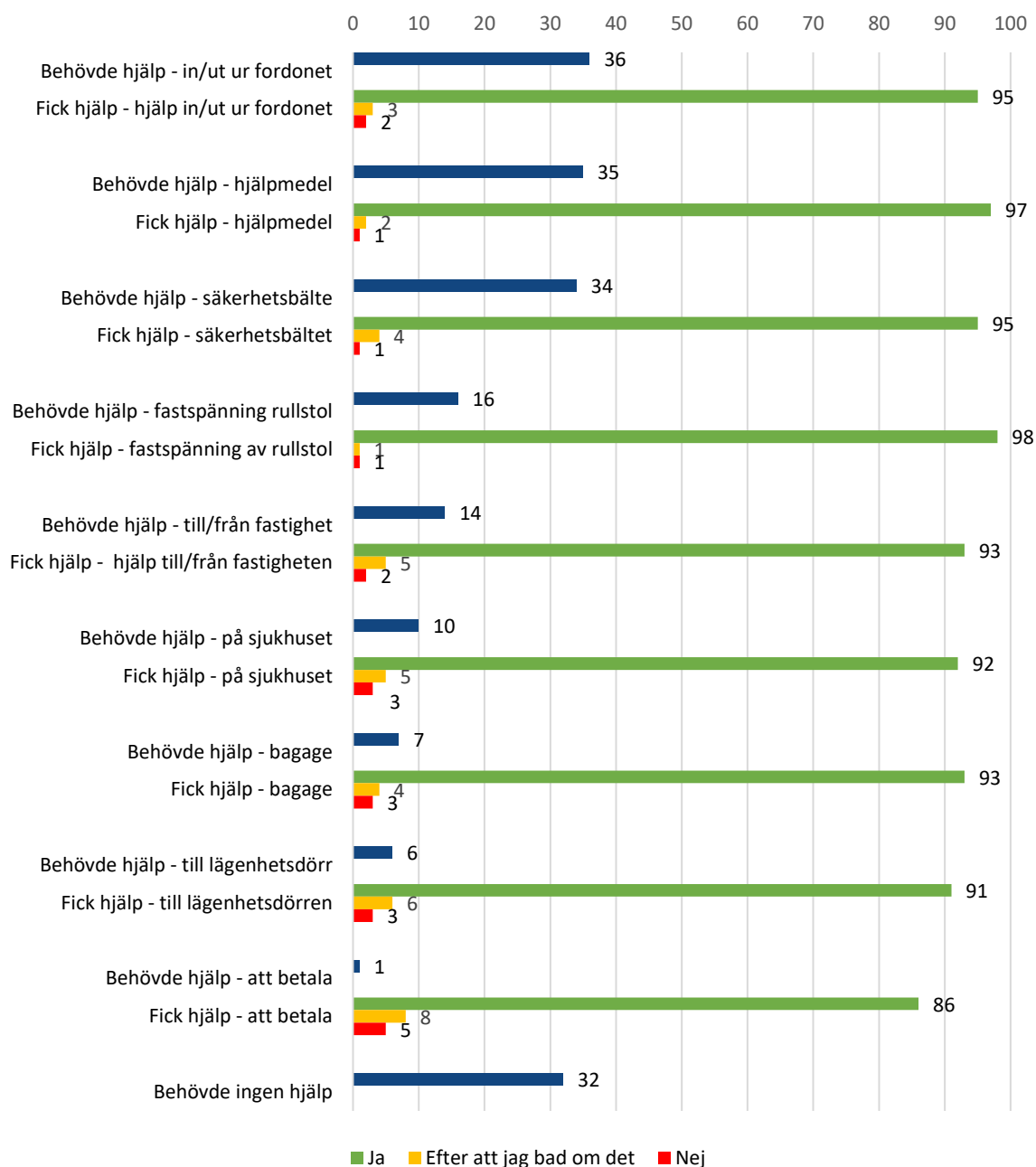


Bas 2020-2022: Sjukresa 477, 164, 50, 111, 39, 46 personer. Baserna 5-7 dagar/vecka och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Sjukresenärer som reste 1 dag/vecka upplevde en högre trygghet än de som reste mer sällan än varje vecka.

6.4.3 Föraren och fordonet

Figur 138. Behövde du någon hjälp av föraren, med ... Fick du den hjälp du behövde?

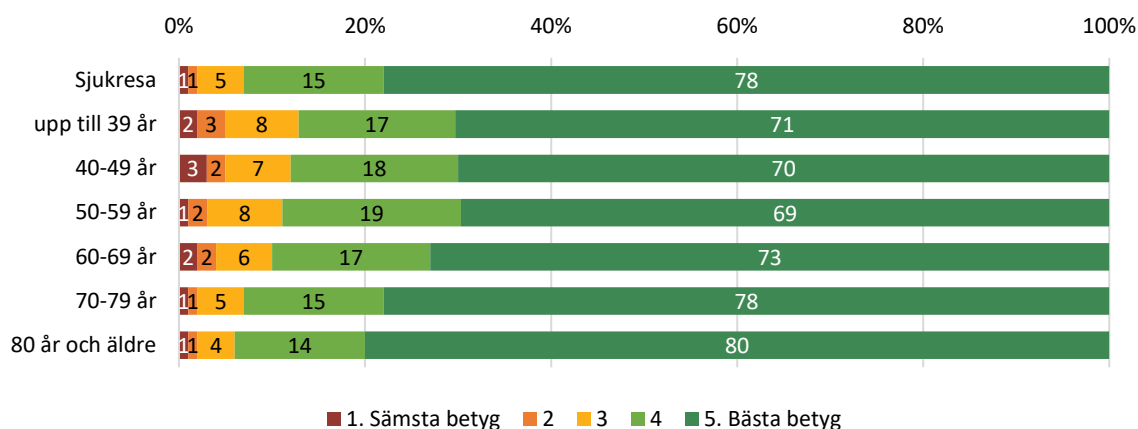


Bas 2022: Sjukresa: 51 393, Fordon 5 891, Hjälpmedel 5 953, Säkerhetsbälte 5 478, Rullstol 2 627, Entrédörr/fastigheten 2 244, På sjukhuset 1 655, Bagage 1 125, Lägenhetsdörr 980, Betala 199,

Resenärer med resfrekvensen 5-7 dagar/vecka, tillsammans med de som aldrig reste, behövde hjälp i lägst grad. Resenärer med frekvensen 5-7 dagar/vecka hade också lägst behov av hjälp med säkerhetsbältet.

De som reste 2-4 dagar/vecka hade större behov än övriga frekvenser av hjälp med fastspänning av rullstol. Resenärer som reste 1 dag/vecka eller 1-3 dagar/månad hade det största behovet av hjälp med hjälpmedel.

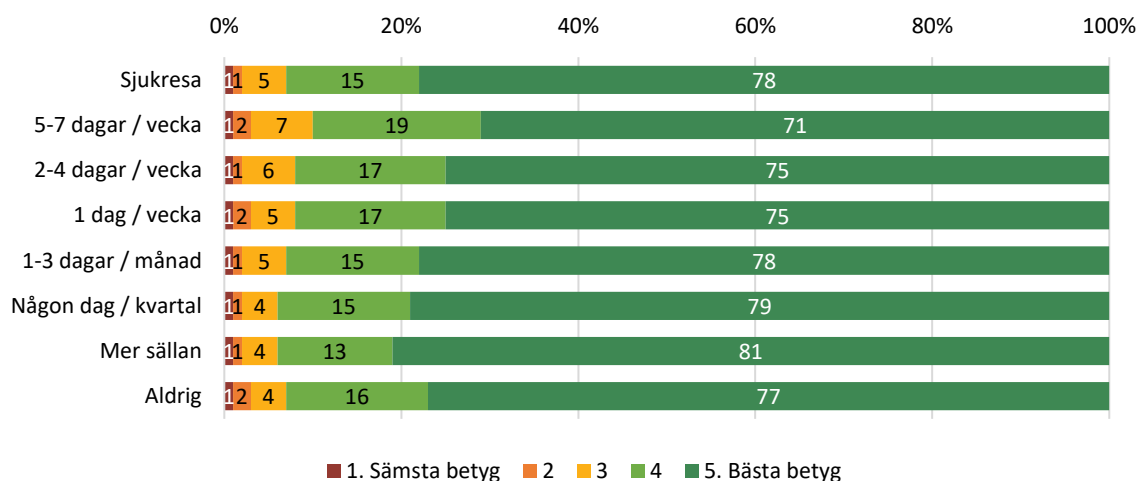
Figur 139. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 480, 575, 56, 1 541, 3 115, 8 303, 12 333 personer

93 procent av sjukresenärerna är nöjda med förarens bemötande. Det fanns en tendens till stigande andel högt betyg för förarens bemötande med stigande ålder. Nöjdast är de som är 80 år och äldre.

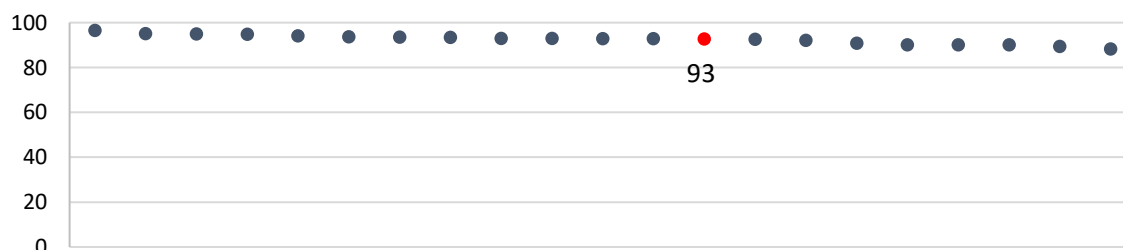
Figur 140. Vilket betyg vill du ge förarens bemötande? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 26 480, 600, 5 288, 2 73, 7 384, 3 059, 3 926, 412 personer

94 procent av sjukresenärerna som reste mer sällan gav ett högt betyg för förarens bemötande. De som reser oftare än så är mindre nöjda än denna resfrekvensgrupp.

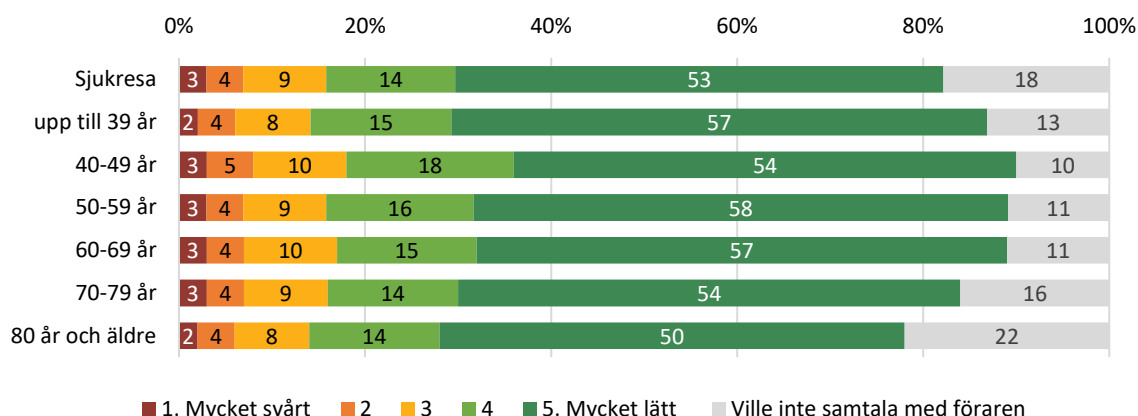
Figur 141. Andel nöjda med förarens bemötande per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Sjukresa 26 480 personer

Andelen resenärer som är nöjda med förarens bemötande varierar mellan organisationerna från 88 till 97 procent.

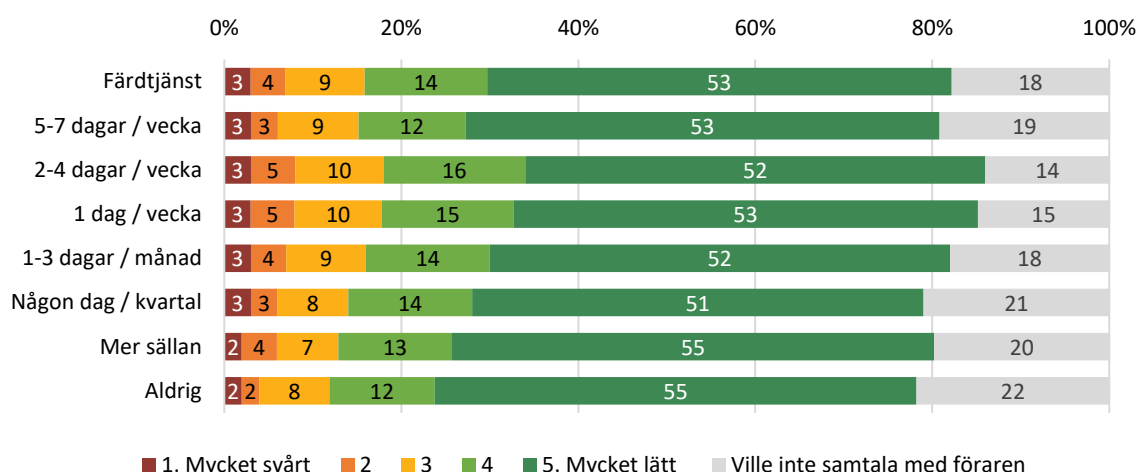
Figur 142. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 15 943 316, 349, 850, 1 807, 5 063, 7 531 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

Andelen som tyckte att det var lätt att samtala med föraren, när de som inte ville samtala exkluderats från beräkningen, var 81 procent.

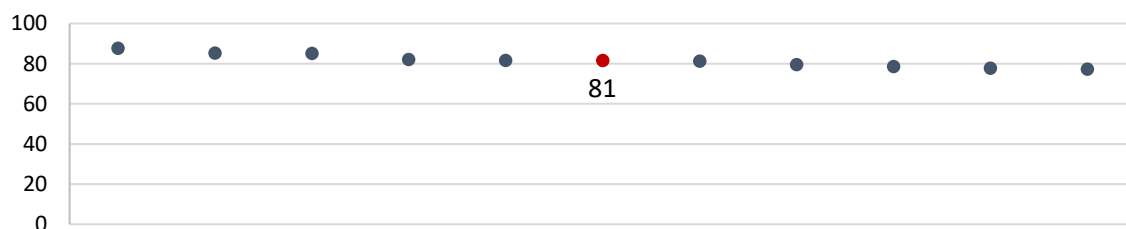
Figur 143. Hur lätt eller svårt var det att samtala med föraren? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 15 943, 330, 3 047, 1 694, 4 510, 1 914, 2 398, 240 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga).

18 procent av sjukresenärerna ville inte samtala med föraren. Av dem som ville samtala tyckte de som reste någon dag/kvartal eller mer sällan än så i högre grad att det var lätt att göra det än de som reste oftare.

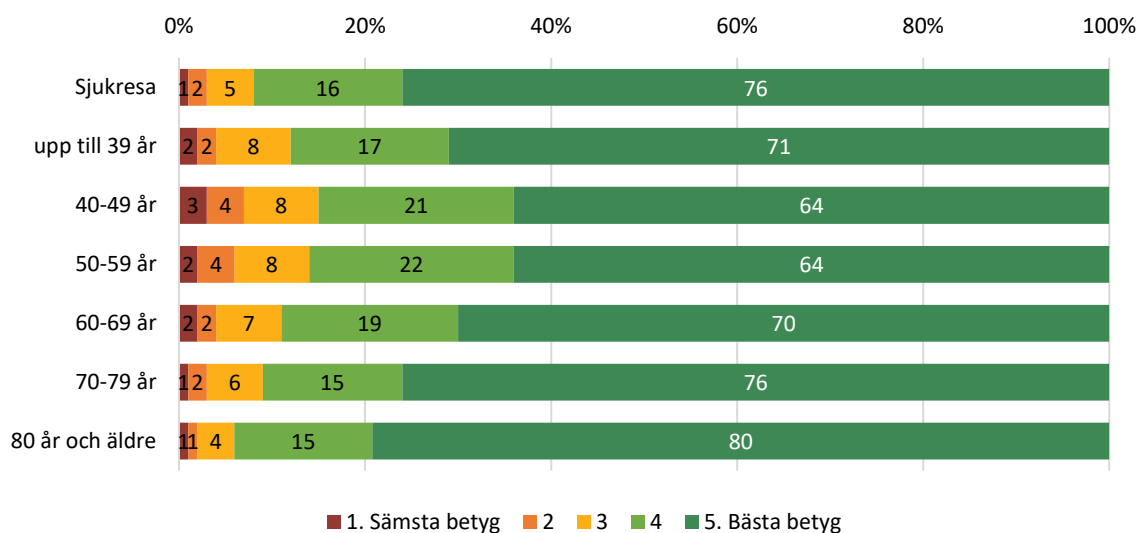
Figur 144. Andel som tyckte det var lätt+mycket lätt att prata med föraren per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Sjukresa 13 104 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 77 till 88 procent.

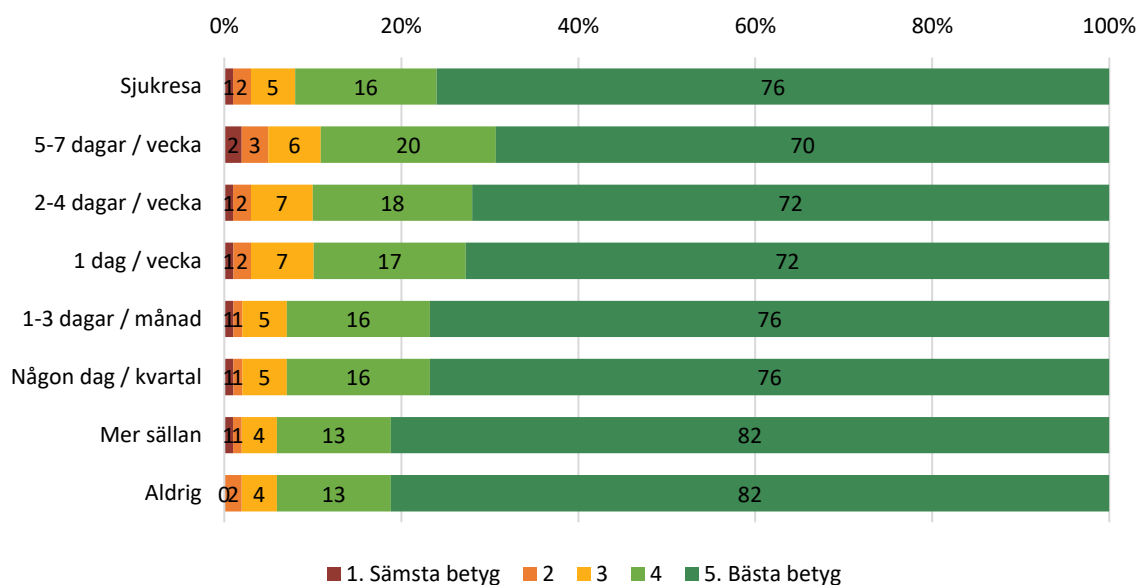
Figur 145. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 16 181, 316, 346, 859, 1 838, 5 117, 7 678 personer

92 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt. Andelen som gav ett högt betyg ökade från gruppen 50 år med stigande ålder. Nöjdast är de som är 80 år och äldre, 95 procent.

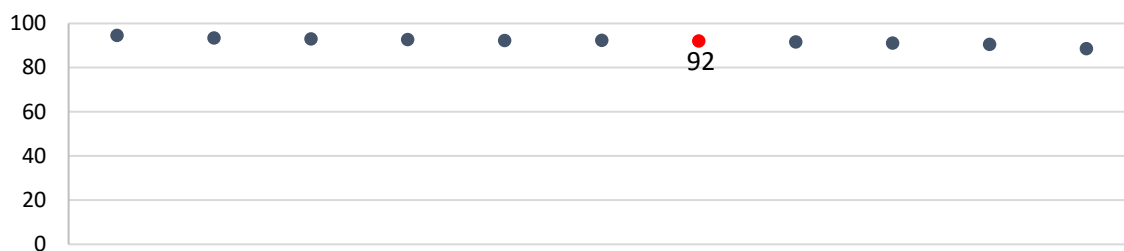
Figur 146. Vilket betyg vill du ge förarens sätt att köra mjukt och smidigt? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 16 181, 337, 3 080, 1 717, 4 558, 1 947, 2 442, 244 personer

De sjukresenärerna som reser 1-3 dagar/månad eller mer sällan än så hade en högre andel högt betyg för förarens sätt att köra mjukt och smidigt än de som reser oftare.

Figur 147. Andel nöjda med förarens sätt att köra mjukt och smidigt per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

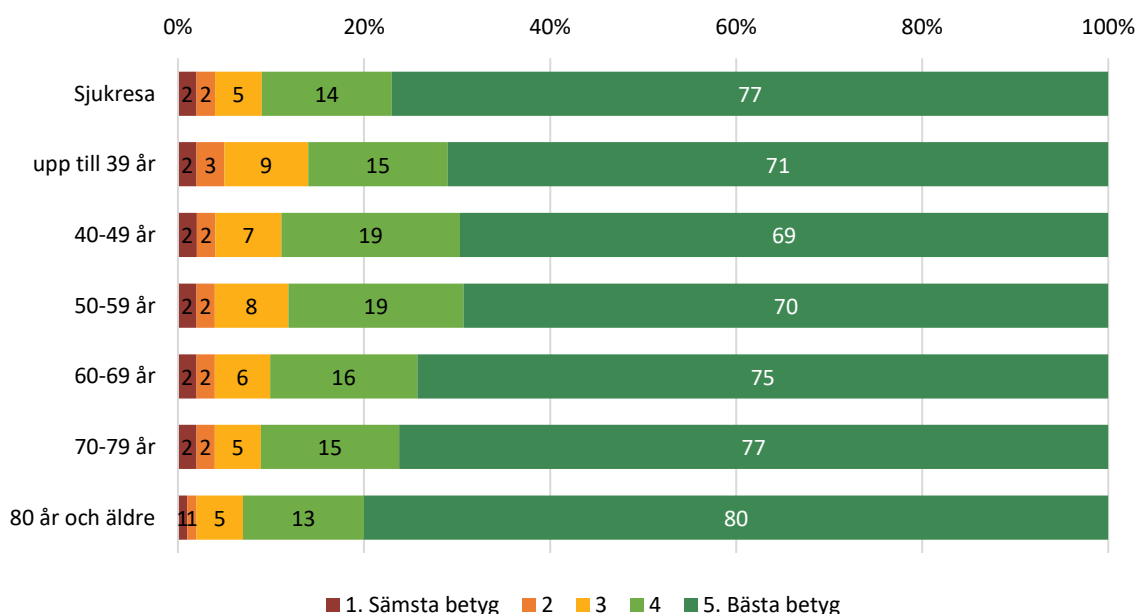


Bas 2022: Sjukresa 16 181 personer. (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

Andelen sjukresenärer som var nöjda med förarens sätt att köra mjukt och smidigt varierar mellan organisationerna från 89 till 95 procent.

6.4.4 Restid och punktlighet

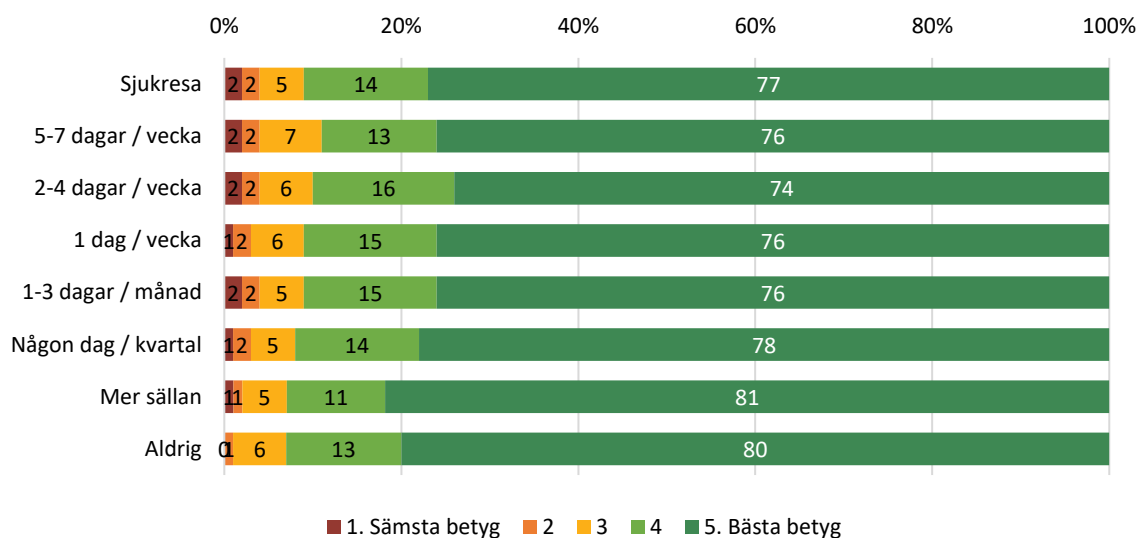
Figur 148. Vilket betyg vill du ge restiden? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 15 879, 316, 343, 849, 1 816, 5 051, 7 479 personer (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

91 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för restiden. Högst andel fanns bland de som var 80 år och äldre, 92 procent.

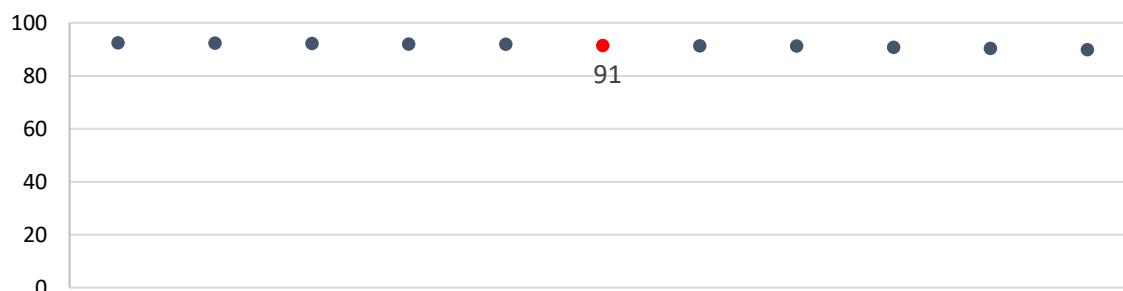
Figur 149. Vilket betyg vill du ge restiden? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 15 879, 330, 3 056, 1 702, 4 497, 1 907, 2 382, 239 personer. (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

Sjukresenärerna som reste 5-7 dagar/vecka gav lägst andel högt betyg för restiden, 89 procent.

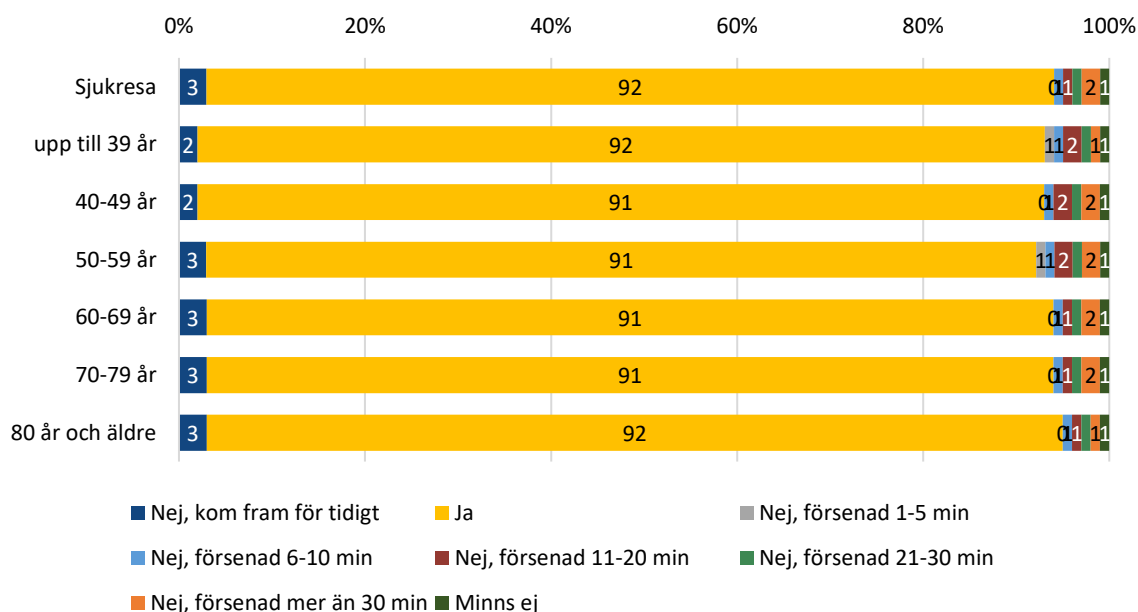
Figur 150. Andel nöjda med restiden per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



Bas 2022: Sjukresa 15 879 personer. (Inte alla organisationer ställer denna fråga.)

Andelen resenärer som var nöjda med restiden varierar endast lite mellan organisationerna, från 90 till 92 procent.

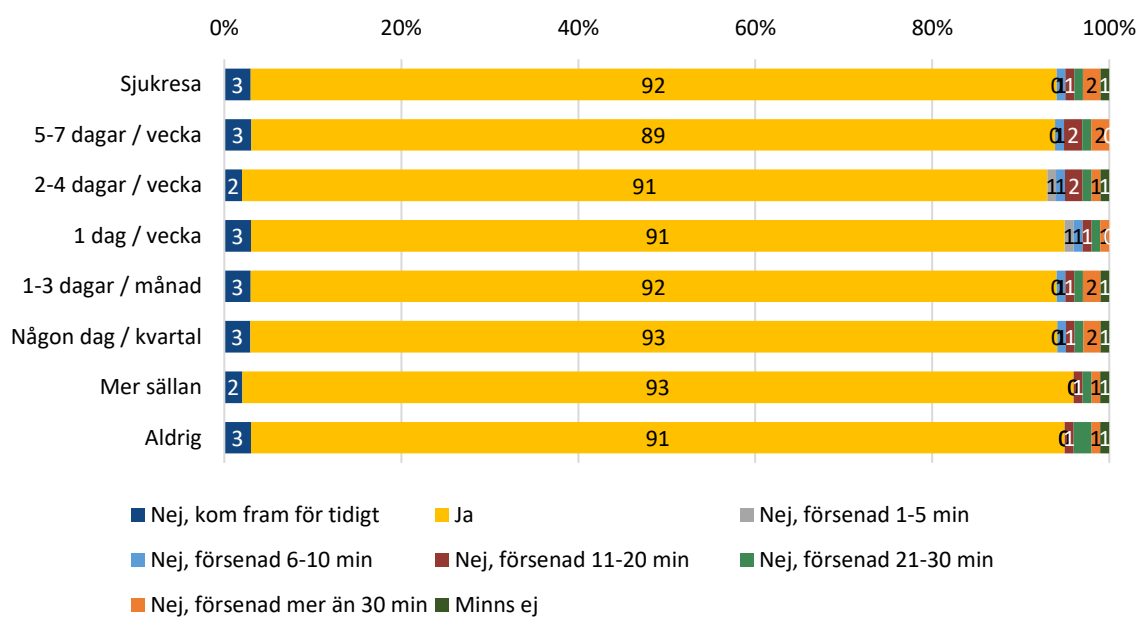
Figur 151. Kom du fram i tid? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 761, 583, 592, 1 550, 3 147, 8 374, 12 478 personer

Andelen sjukresenärer som kom fram i tid, d.v.s. kom för tidigt+i tid+1-5 min försenad, var 95 procent. Det finns ingen skillnad mellan åldrarna.

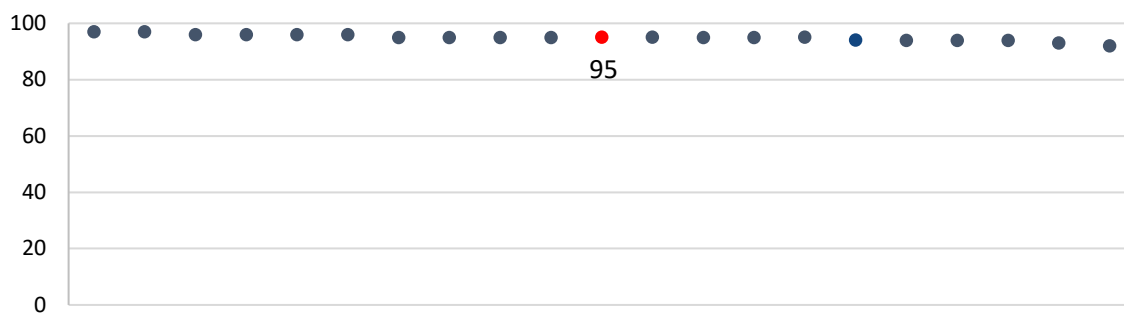
Figur 152. Kom du fram i tid? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 26 761, 610, 5 330, 2 750, 7 438, 3 086, 3 983, 415 personer

Andel sjukresenärer som svarade ja på frågan om de kom fram i tid var högst bland de tre grupper som reste 1-3 dagar/månad till mer sällan.

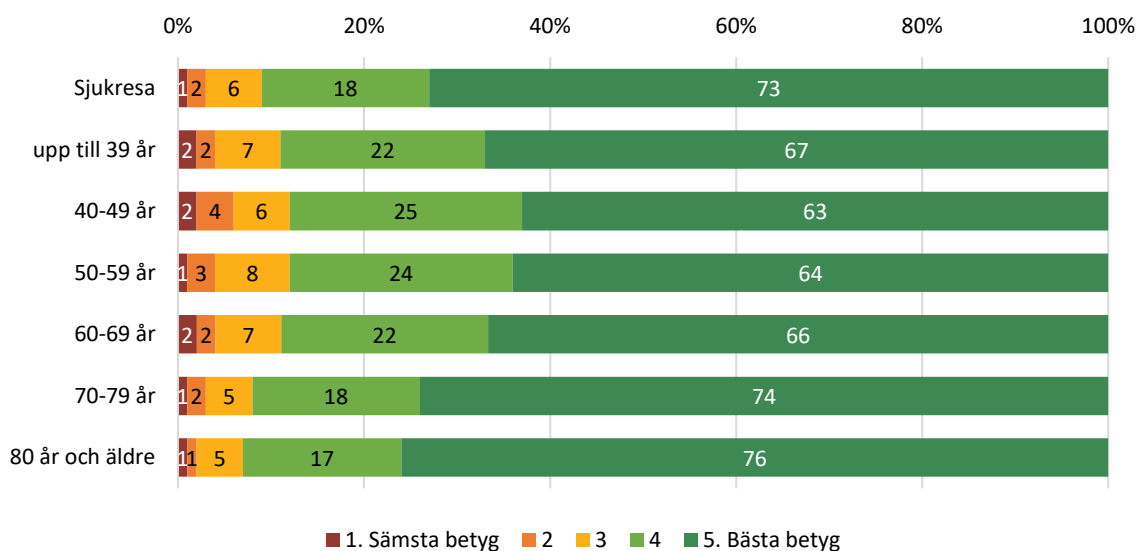
Figur 153. Andel kom fram i tid per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Sjukresa 26 761 personer

Per organisation varierade andelen resenärer som sade att de kom fram i tid mellan 92 och 97 procent.

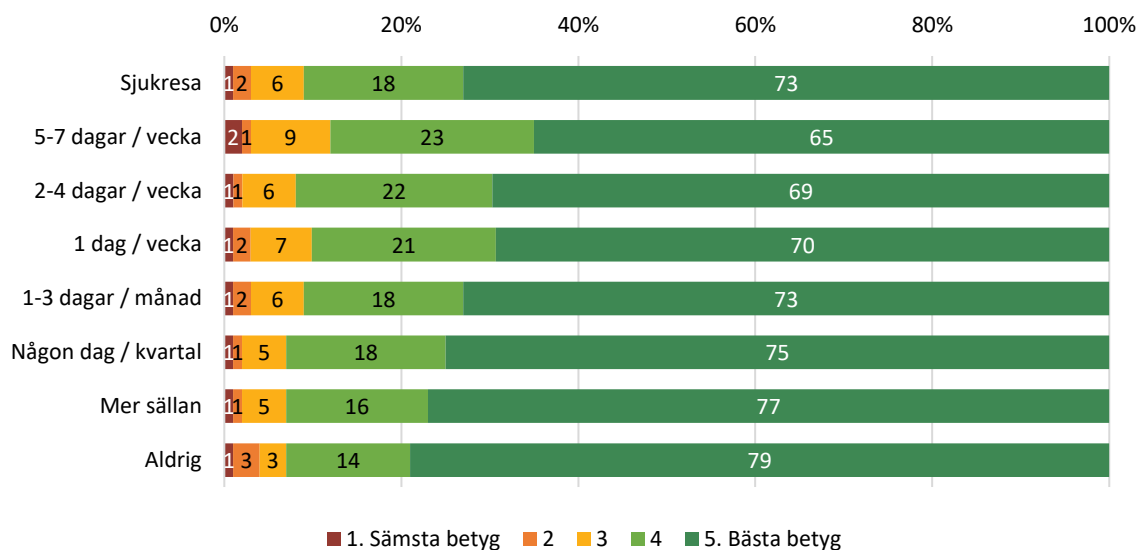
Figur 154. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 454, 574, 585, 1 543, 3 117, 8 301, 12 297 personer

92 procent gav ett högt beyg för själva resan. Sjukresenärerna uppvisar en ökad andel som ger ett högt betyg för själva resan med stigande ålder. Gruppen 40-49 år den grupp som gav högst andel lågt betyg.

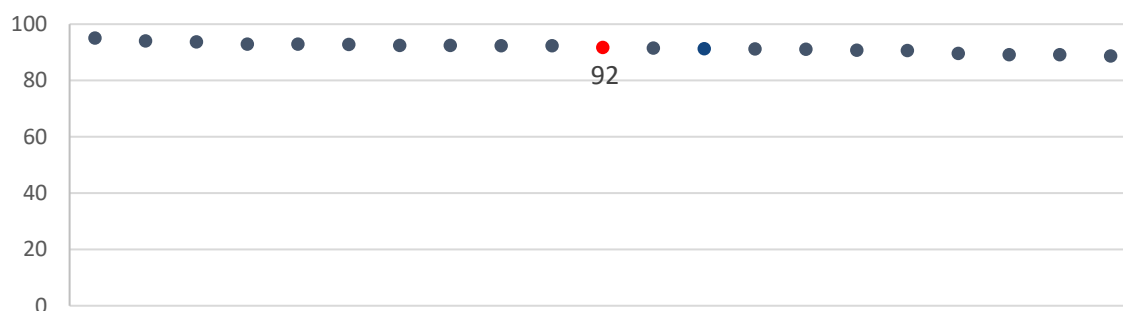
Figur 155. Vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 26 454, 603, 5 287, 2 719, 7 378, 3 055, 3 946, 412 personer

Bland sjukresenärerna gav de som reste 1-3 dagar/månad eller mer sällan en högre andel högt betyg för själva resan än de som reste varje vecka och oftare.

Figur 156. Nöjdhet med själva resan per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt

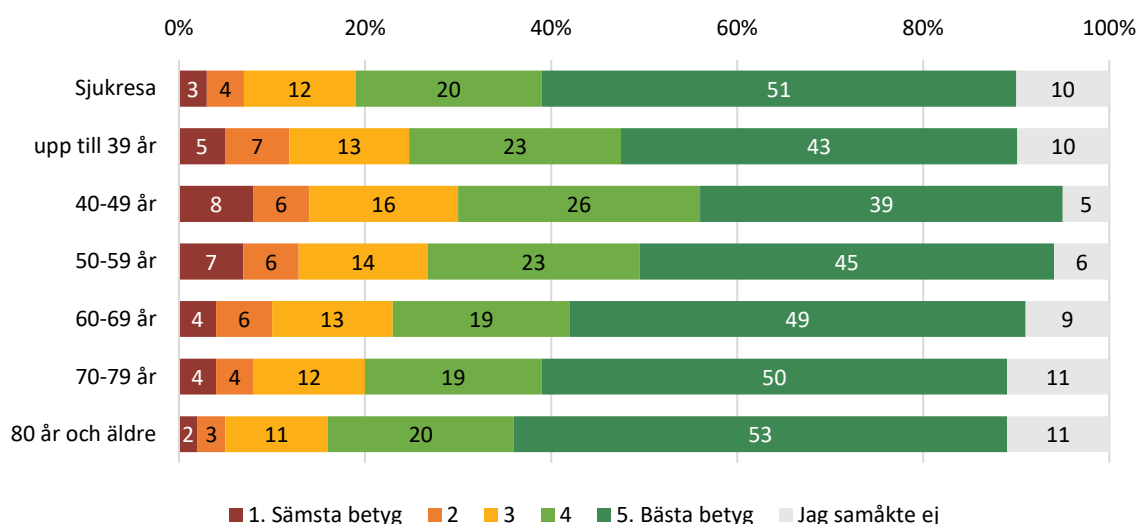


Bas 2022: Sjukresa 26 454 personer

Andelen resenärer som var nöjda med själva resan varierar bland organisationerna från 89 till 95 procent.

6.4.5 Samåkning

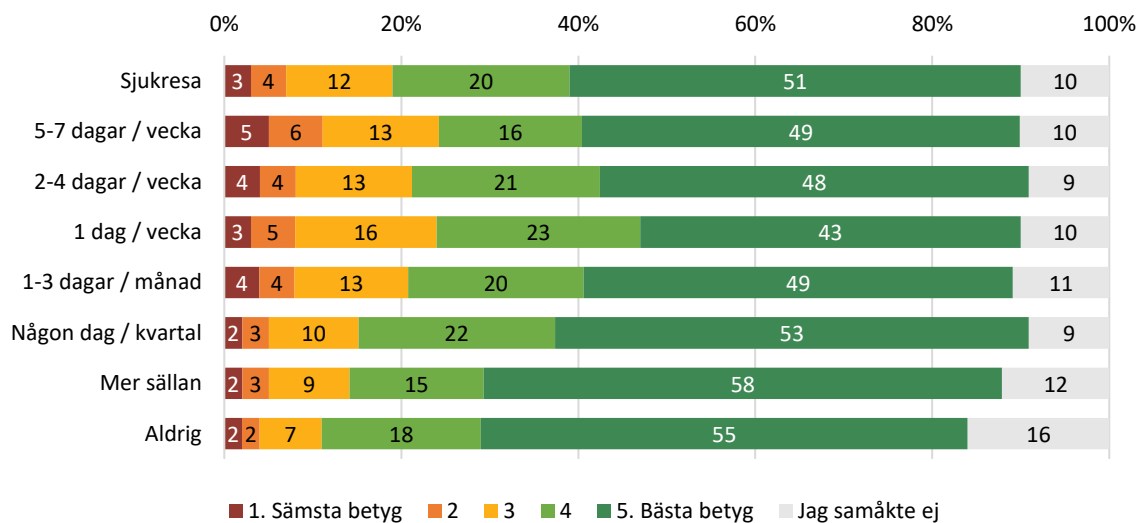
Figur 157. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 6 088, 111, 111, 284, 694, 1 942, 2 937 personer. (inte alla organisationer ställer denna fråga)

När endast de resenärer som säger sig ha samåkt beaktas, så var 79 procent av sjukresenärerna nöjda med samåkning. Resenärer som var 80 år och äldre uppvisade den högsta andelen högt betyg, 81 procent.

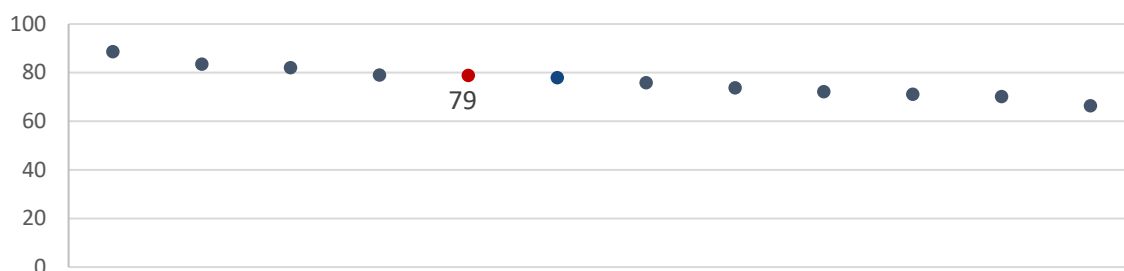
Figur 158. Vilket betyg ger du upplevelsen av att samåka? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 6 088, 130, 1 041, 614, 1 815, 786, 964, 86 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Om resenärer som angav att de inte samåkade exkluderas från beräkningen, så gav de som reste någon dag/kvartal och mer sällan än så högre andelarna högt betyg för samåkning än de som reste oftare.

Figur 159. Nöjdhet med samåkningen per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt



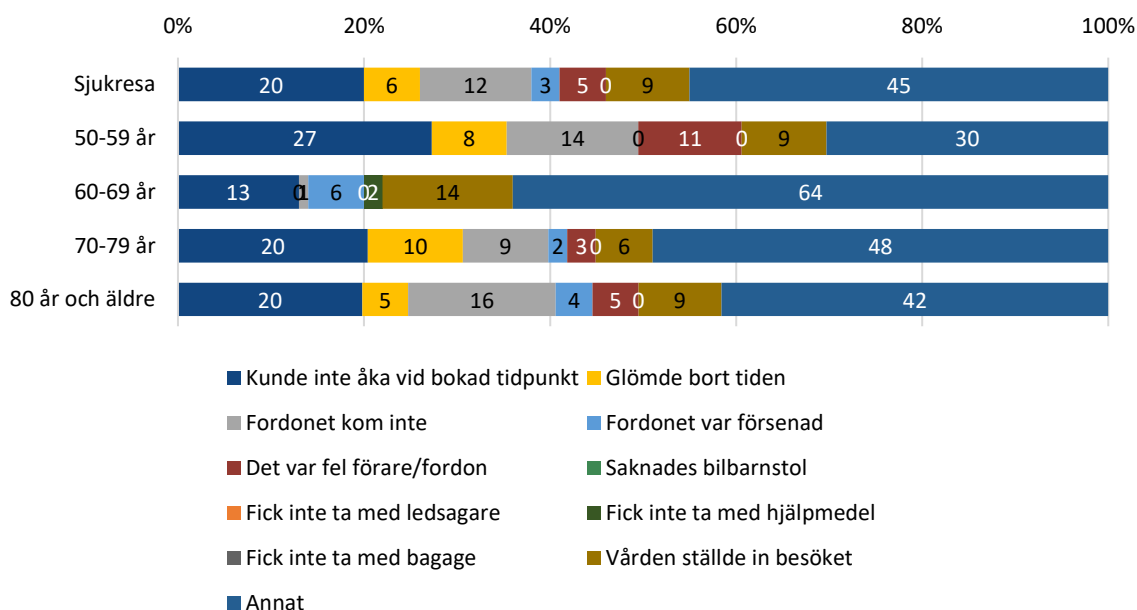
Bas 2022: Sjukresa 5 436 personer (inte alla organisationer ställer denna fråga)

Bland organisationerna som ställer frågan om nöjdhet med samåkningen varierar andelen nöjda resenärer från 66 till 89 procent bland dem som avgivit betyg. Resenärer som inte samåkt ingår ej i redovisningen ovan.

6.4.6 Bomresor under tre år

Bomresorna utgör under en procent av samtliga genomförda intervjuer under 2022. För att kunna göra analyser som innehåller nedbrytningar har data från åren 2020-2022 slagits ihop i de följande diagrammen. De yngre åldersgruppern, upp till 49 år och de mest och minst frekventa resfrekvenserna har ändå inte tillräckliga baser för att kunna analyseras.

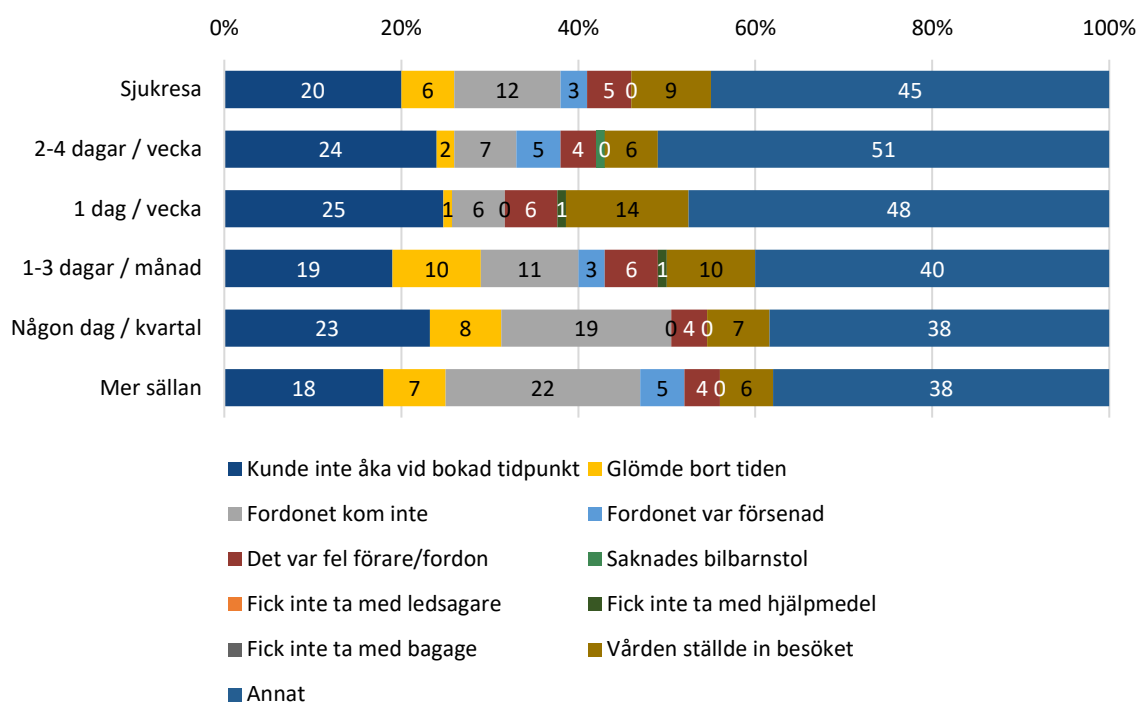
Figur 160. Av vilken anledning blev resan inte av? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 342, 34, 38, 107, 133 personer. Basen upp till -49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

20 procent av sjukresenärerna angav att det blev en bomresa för att de inte kunde åka vid den bokade tidpunkten. Gruppen 60-69 år angav i högst grad en annan orsak till att resan inte blev av.

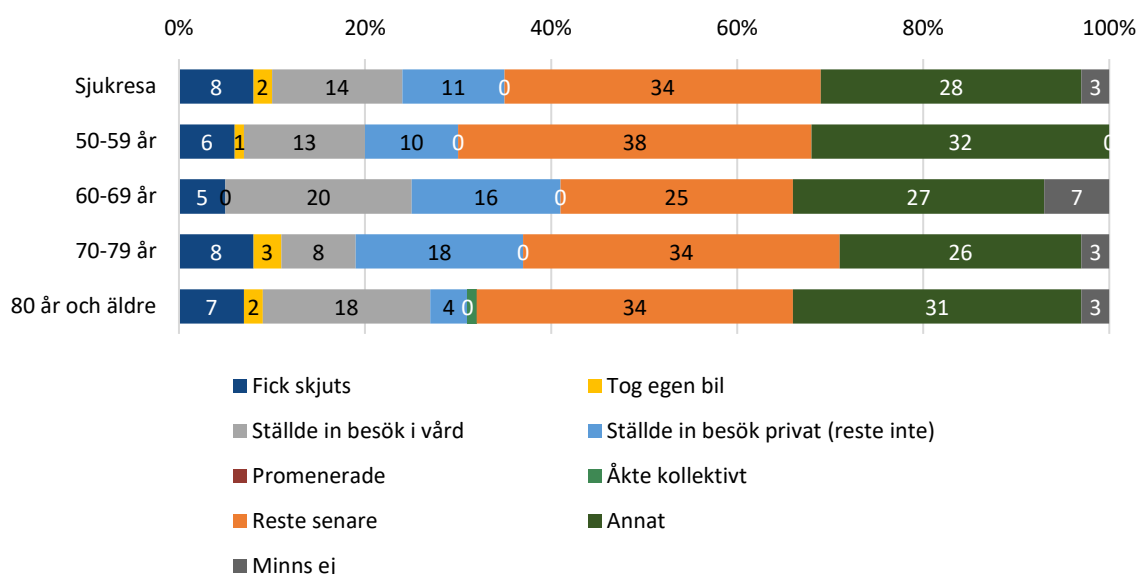
Figur 161. Av vilken anledning blev resan inte av? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 342, 69, 41, 87, 35, 53 personer. Baserna 5-7 dagar/vecka och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

De som reser 1-3 dagar/månad glömde i högre utsträckning bort tiden än de sjukresenärer som reser oftare. De med resfrekvensen någon dag/kvartal och mer sällan angav i högre utsträckning än andra resfrekvenser att fordonet inte kom.

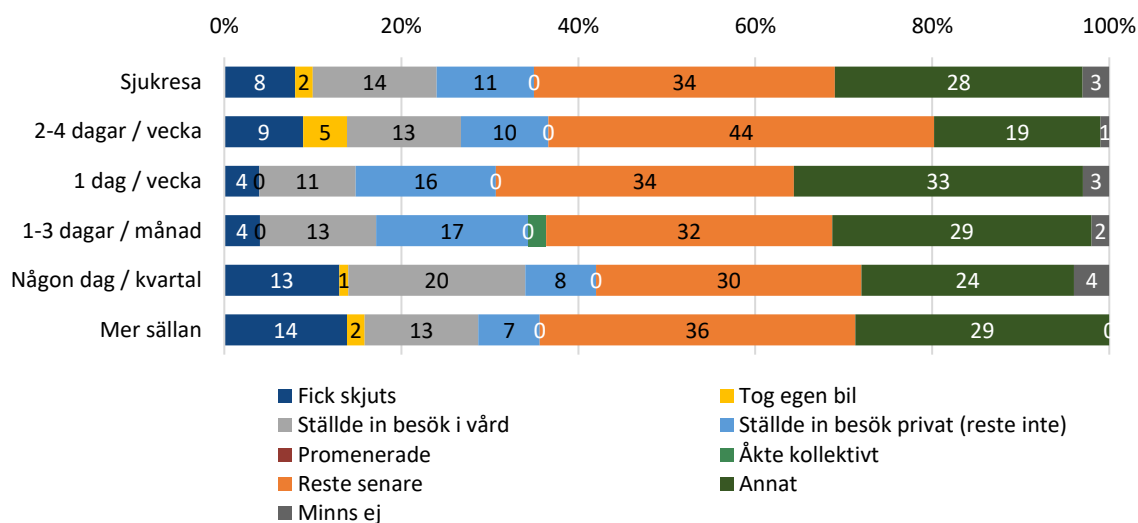
Figur 162. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 346, 34, 39, 109, 133 personer. Basen upp till -49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

När sjukresan inte blev av valde merparten av resenärerna, oavsett ålder, att resa vid ett senare tillfälle.

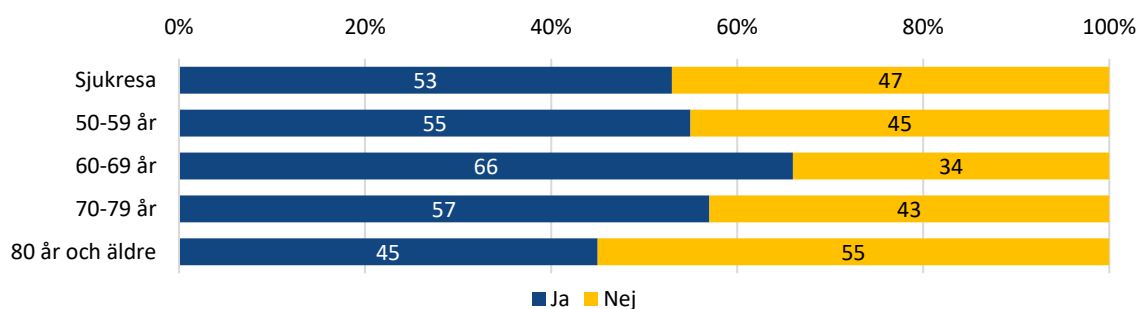
Figur 163. Hur gjorde du i stället när resan inte blev av? Per resfrekvens under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 346, 70, 43, 87, 36, 53 personer. Baserna 5-7 dagar/vecka och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

Resfrekvenserna uppvisar ingen skillnad i vad resenären gjorde när fordonet inte kom.

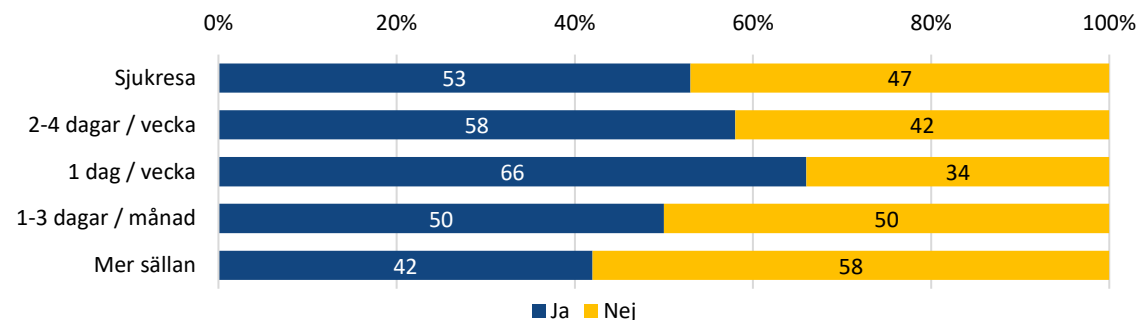
Figur 164. Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom? Per ålder under tre år



Bas 2020-2022: Sjukresa 305, 31, 30, 99, 117 personer. Basen upp till -49 år understiger 30 svarande och redovisas inte.

Majoriteten tog kontakt med organisationen när fordonet inte kom. Resenärer i åldern 80 år och äldre lät i högst grad bli att kontakta organisationen.

Figur 165. Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom? Per resfrekvens under tre år



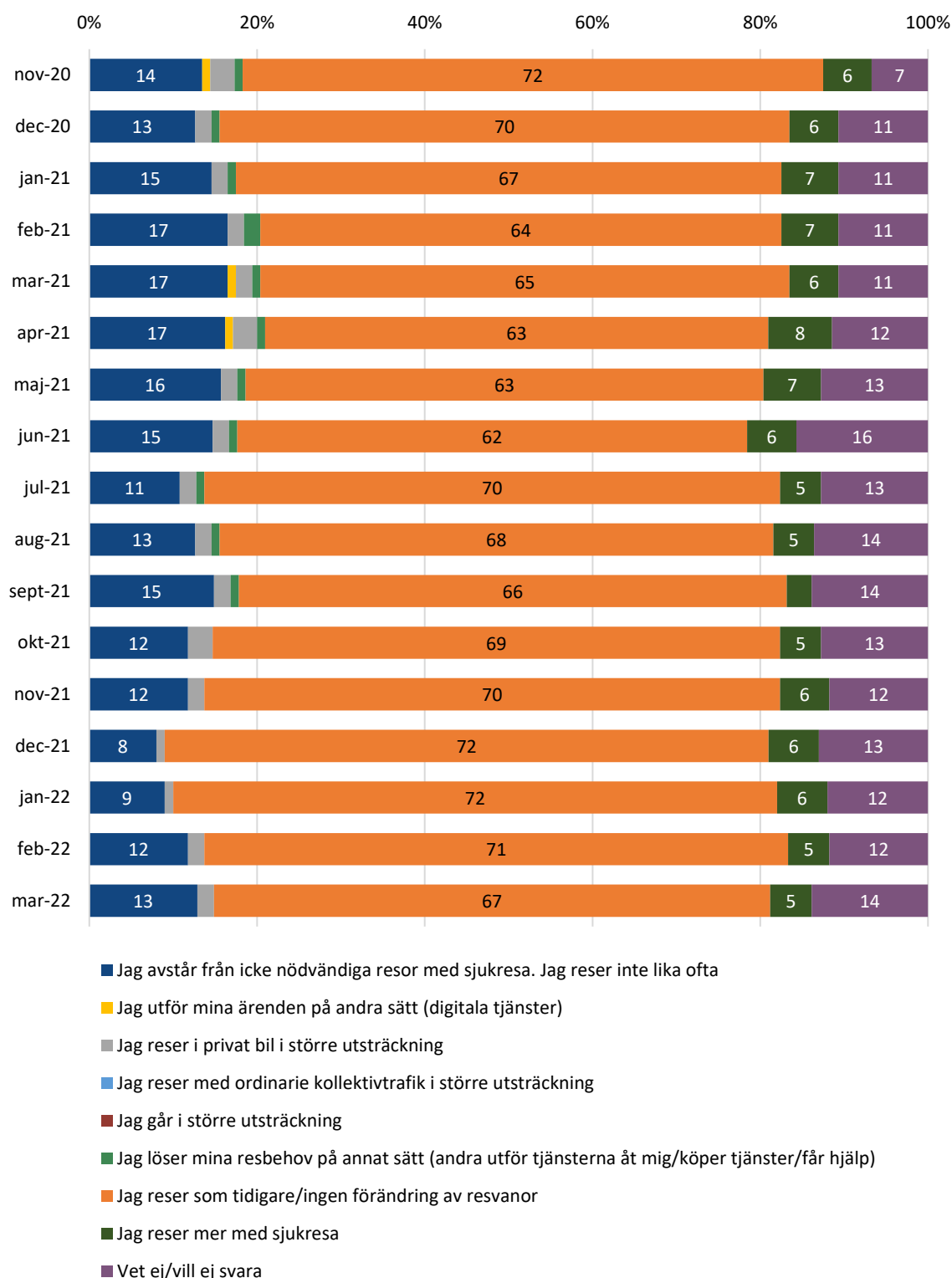
Bas 2020-2022: Sjukresa 305, 64, 38, 80, 45 personer. Baserna 5-7 dagar/vecka, Någon dag/kvartal och Aldrig understiger 30 svarande och redovisas inte.

De som reste varje vecka tog i högre grad kontakt med organisationen än som reste mer sällan än så.

6.4.7 Frågor utifrån coronapandemin

Frågorna om hur corona påverkade resvanorna ställdes under perioden november 2020-mars 2022. I det följande redovisas resultaten per fråga dels månadsvis, dels per ålder och resfrekvens.

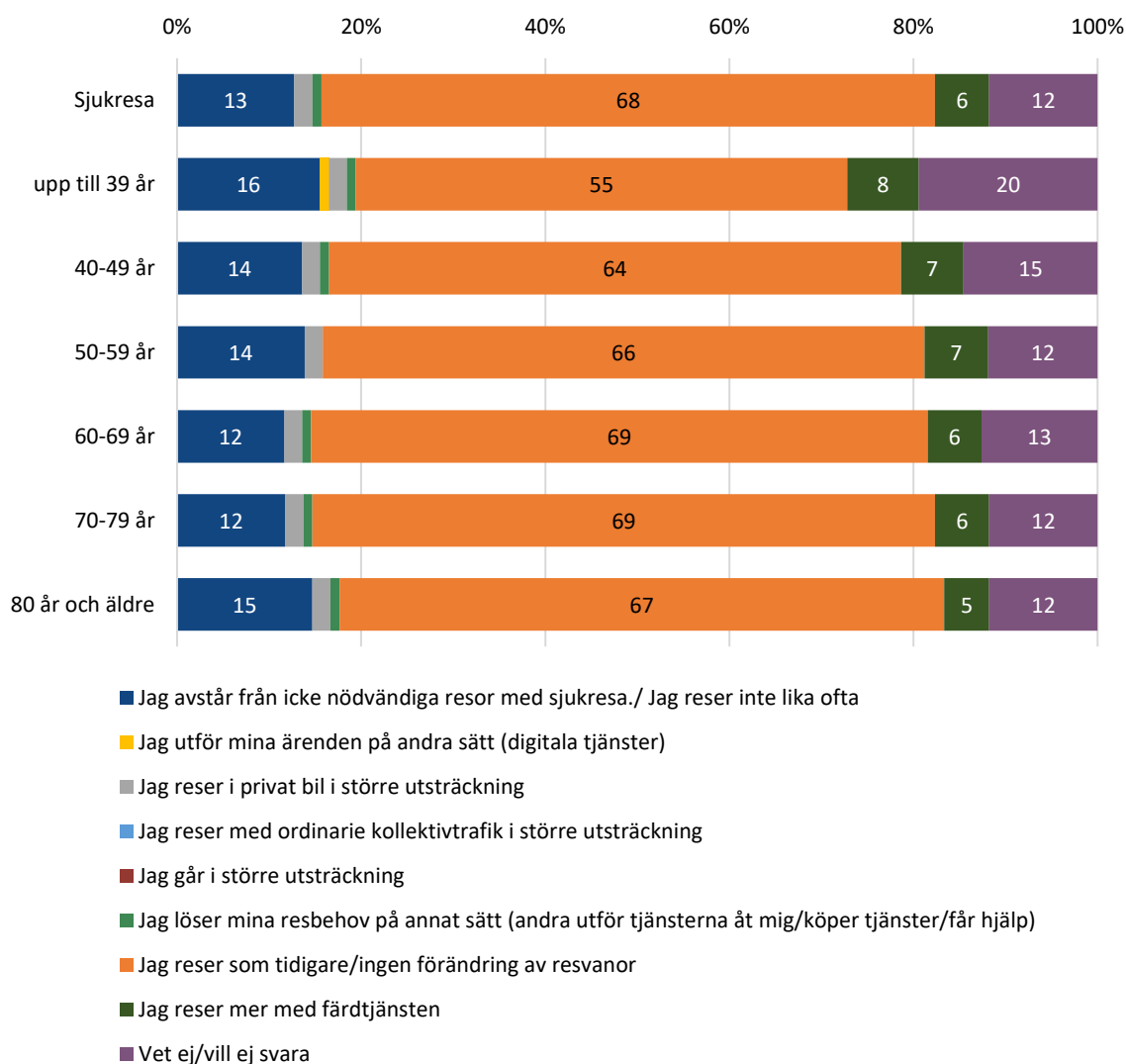
Figur 166. Hur har du förändrat dina resvanor med sjukresa efter utbrottet av coronaviruset?



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, 2 271, 2 066, 2 575 personer

Andelen sjukresenärer som avstod från icke nödvändiga resor varierade under perioden som frågan ställdes. Som lägst var den 8 procent och som högst 17 procent. Andelen som reste som tidigare var som lägst 62 procent och som högst 72 procent. I snitt under hela perioden avstod 13 procent av sjukresenärerna från icke nödvändiga resor, medan 68 procent reste som tidigare. Observera att siffror under 5 procent har tagits bort ur diagrammet för att öka läsbarheten.

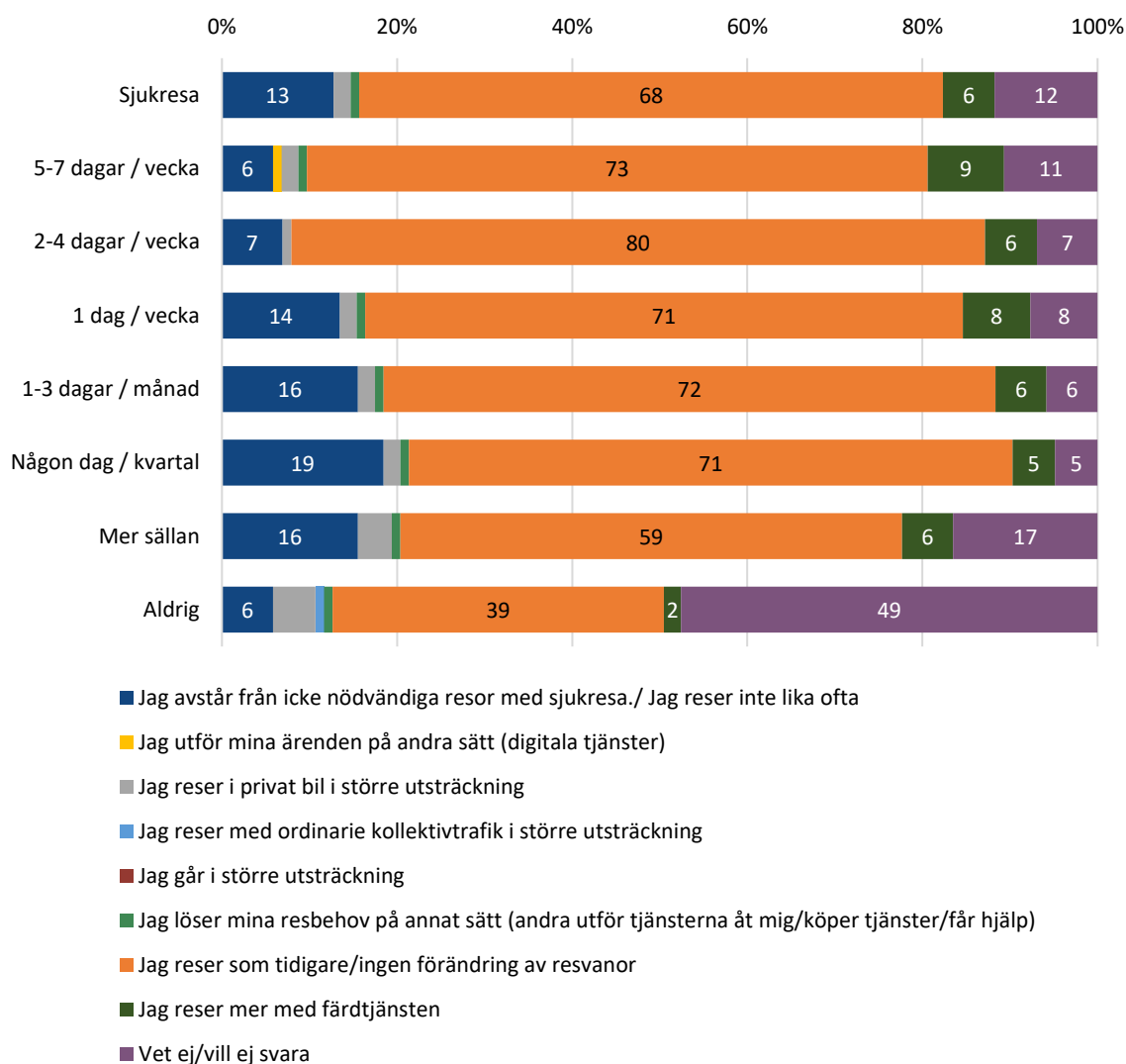
Figur 167. Hur har du förändrat dina resvanor med sjukresa efter utbrottet av coronaviruset? Per ålder



Bas: Sjukresa nov 2020-mar-2022: 38 840, 925, 924, 2 336, 4 740, 12 899, 16 942 personer

Gruppen 60-79 år reste i högst grad som tidigare, 69 procent. Den yngsta gruppen, upp till 39 år, reste i lägst grad som tidigare, 55 procent. Samtidigt var det den grupp som hade högst andel som inte ville svara på frågan. Observera att siffror under fem procent har tagits bort ur diagrammet för att öka läsbarheten.

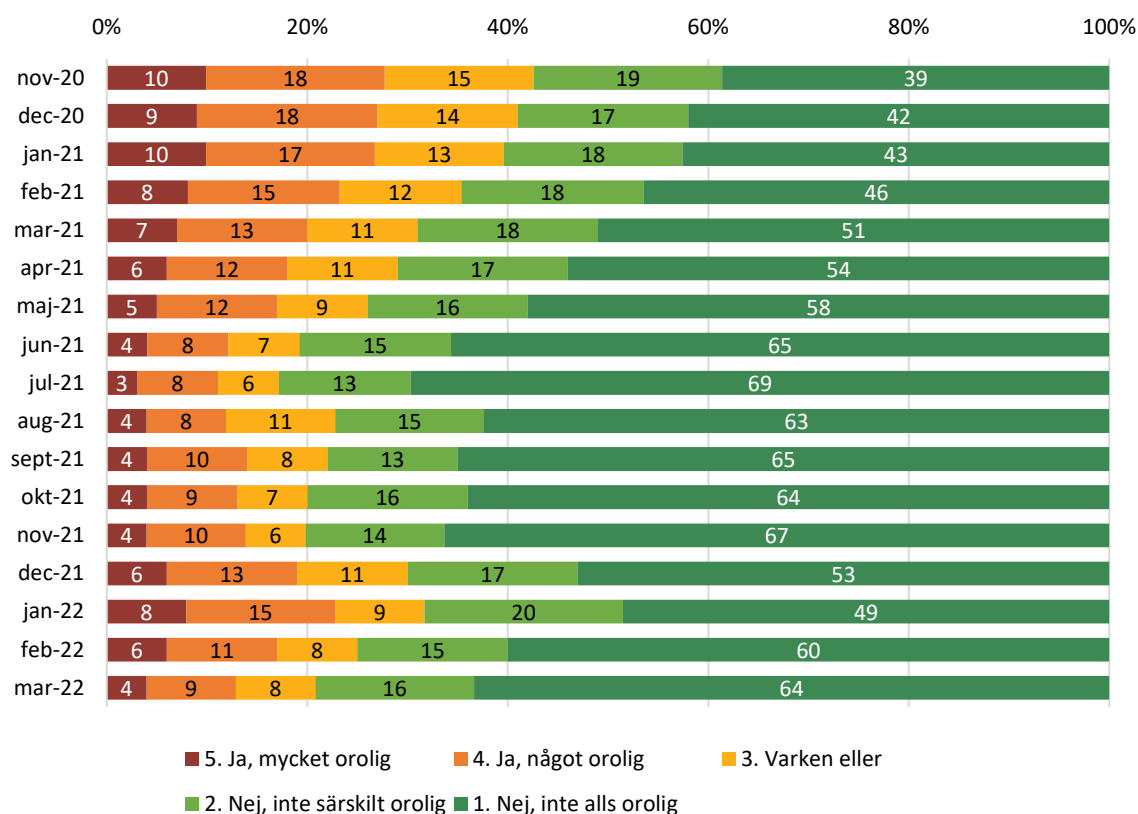
**Figur 168. Hur har du förändrat dina resvanor med sjukresa efter utbrottet av coronaviruset?
Per resfrekvens**



Bas: Färdtjänst nov 2020-mar-2022: 38 840, 1 101, 7 768, 3 842, 10 629, 4 147, 6 547, 577 personer

Bland sjukresenärerna fortsatte de som hade en resfrekvens på 2-4 dagar/vecka att i högst grad resa som tidigare, 80 procent. De som uppgav att de aldrig gjorde sjukresor angav i lägst grad att de reste som tidigare. I den gruppen ville närmare hälften av dem inte heller svara på frågan. I gruppen som reste någon dag per kvartal avstod högst andel (19%) från att resa.

Figur 169. Är du orolig att bli smittad med coronaviruset vid sjukresa?

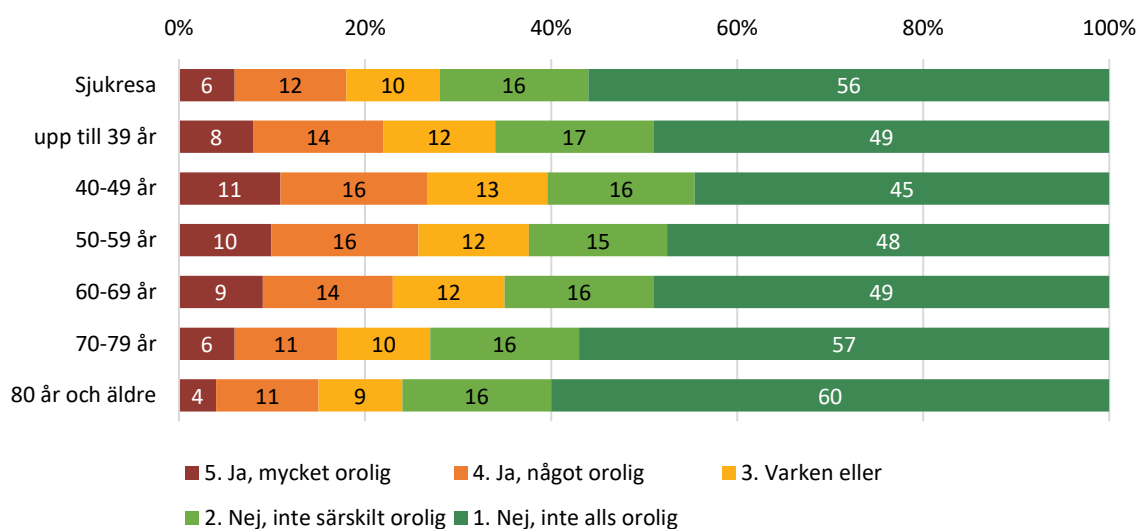


Bas: Sjukresa 2 214, 1 799, 2 295, 1 989, 2 145, 2 317, 2 422, 2 252, 2 213, 2 317, 2 088, 2 105, 2 122, 2 113 personer

I snitt under hela perioden som frågan ställdes var 18 procent något eller mycket oroliga för att bli smittade av corona under en sjukresa och 72 procent var inte särskilt eller inte alls oroliga.

Den högsta andelen oroliga fanns i november 2020, 28 procent, och den lägsta, 21 procent, i juli 2021. Under samma månader fanns den lägsta respektive högsta andelen som inte var oroliga, 58 procent respektive 82 procent.

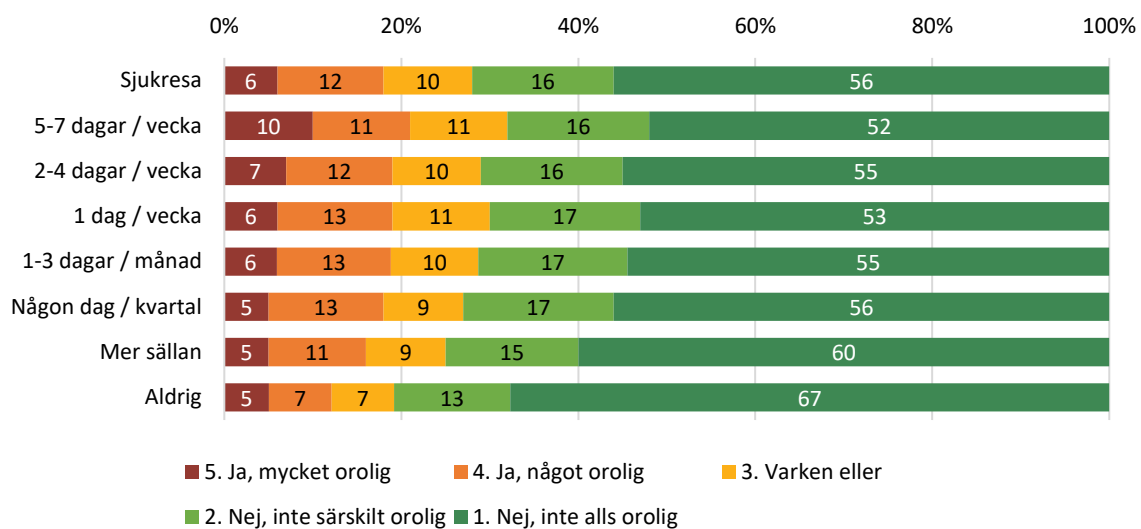
Figur 170. Är du orolig att bli smittad med coronaviruset vid sjukresa? Per ålder



Bas: Sjukresa nov 2020-mars 2022: 37 014, 885, 892, 2 258, 4 554, 12 354, 16 000 personer

Andelen som inte var särskilt eller inte alls oroliga ökade med stigande ålder från gruppen 40-49 år och uppåt. Samtidigt fanns de högsta andelarna av dem som var något eller mycket oroliga för att bli smittade i grupperna 40-49 samt 50-59 år.

Figur 171. Är du orolig att bli smittad med coronaviruset vid sjukresa? Per resfrekvens



Bas: Sjukresa nov 2020-mars 2022: 37 014, 1 075, 7 555, 3 711, 10 189, 3 975, 6 119, 510 personer

Från resfrekvensen 1 dag/vecka ökade andelen resenärer med minskande resfrekvens, som sa att de inte var särskilt eller inte alls oroliga för att bli smittade med coronaviruset vid en sjukresa.

6.5 Sammanfattande betyg för sjukresa

Bland sjukresenärerna

- gav 90 procent ett högt sammanfattande betyg
- fanns spridningen i andelen nöjda mellan organisationerna från 85 till 94 procent

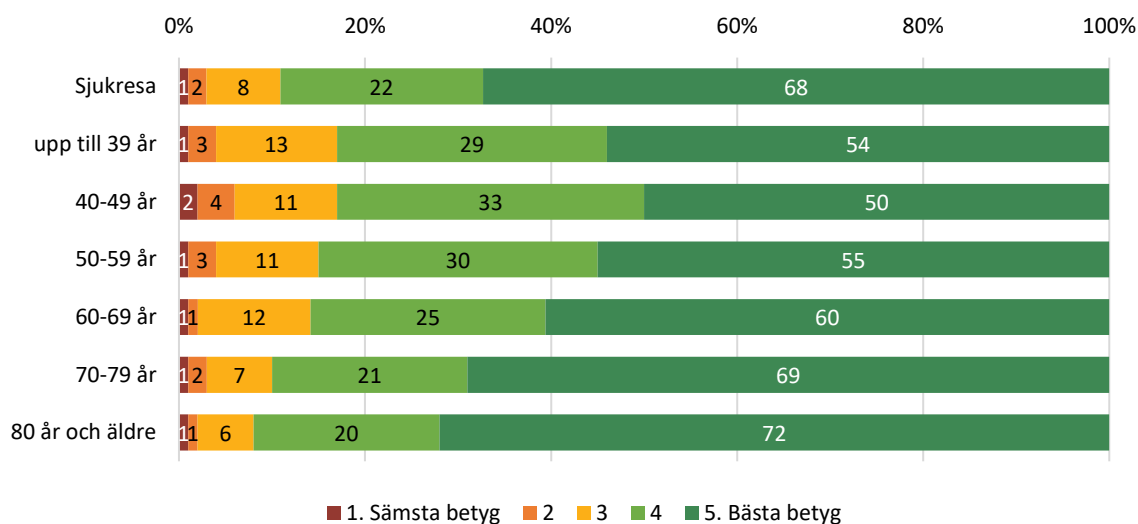
Skillnader utifrån ålder

- En högre andel av de äldre än av de yngre gav ett högt sammanfattande betyg
- Den sammanfattande nöjdheten var högst bland resenärer som var 80 år och äldre.

Skillnader utifrån resfrekvens

- Resenärer som reste mer sällan och aldrig gav en högre andel högt betyg än de som reste oftare
- Den sammanfattande nöjdheten var högst bland de resenärer som reste mer sällan och aldrig

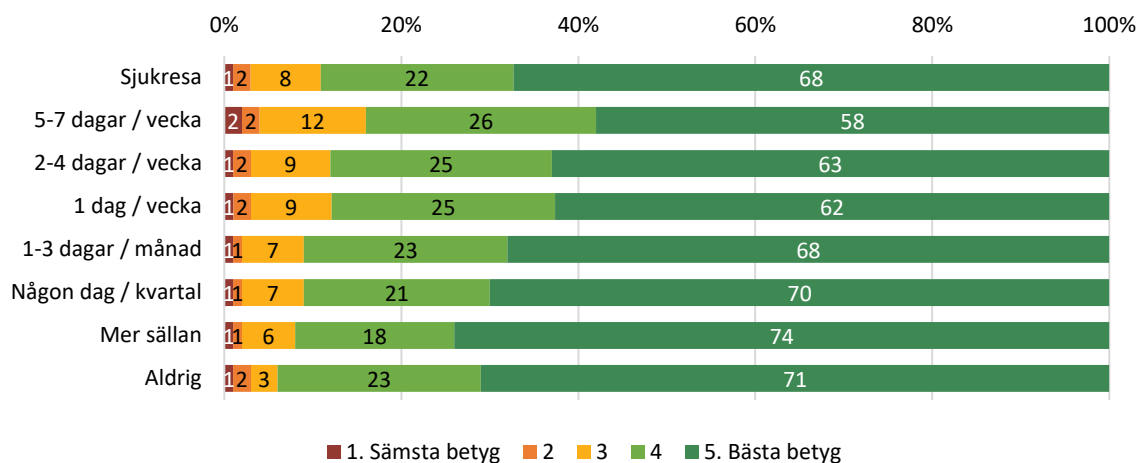
Figur 172. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 15 465, 347, 377, 960, 1 859, 4 897, 7 008 personer

Andelen resenärer som ger ett högt sammanfattande betyg var 90 procent. Högst andel fanns bland resenärer som var 80 år och äldre, 92 procent. Högst andel lågt betyg fanns bland dem som var 40-49 år, 6 procent.

Figur 173. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 15 465, 353, 2 305, 2 018, 5 145, 1 882, 1 922, 171 personer

Sjukresenärerna som reste mer sällan och aldrig gav ett högre sammanfattande betyg, 92-94 procent för beställning och resa sammantaget än de som rester oftare.

Figur 174. Sammanfattande nöjdhet med hela resan per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Sjukresa 15 465 personer

Andelen resenärer som gav ett högt sammanfattande betyg för hela resan sträcker sig från 85 till 94 procent mellan de olika organisationerna.

6.6 Generella omdömen om sjukresa

Bland sjukresenärerna:

- gav 85 procent av resenärerna ett högt betyg för tryggheten när de gjorde en sjukresa
- gav 82 procent ett högt betyg för hur färdtjänstresorna fungerar över lag

Skillnader utifrån ålder

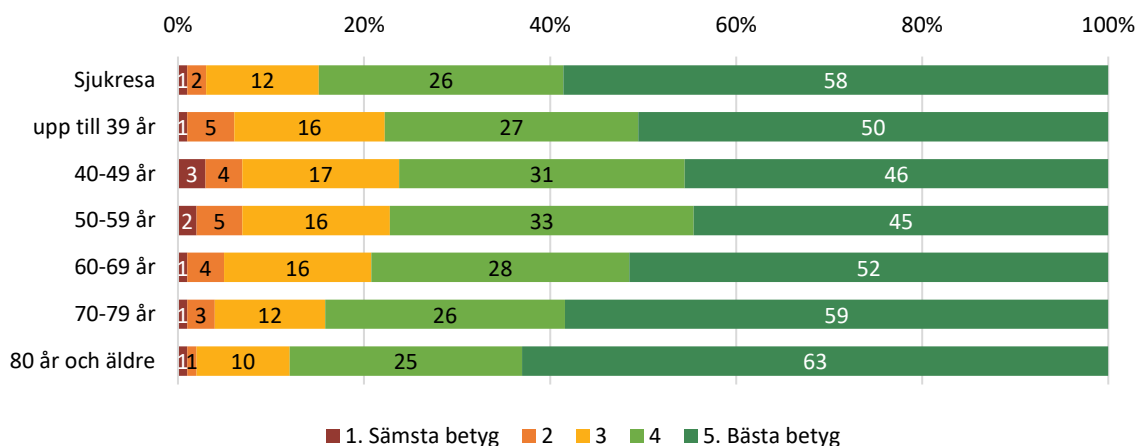
- Andelen högt betyg för tryggheten ökade med ökande ålder
- Resenärer som var 80 år och äldre var nöjdast med hur sjukresorna fungerar över lag

Skillnader utifrån resfrekvens

- Andelen högt betyg för tryggheten minskade med ökad resfrekvens
- Andelen högt betyg för hur resorna fungerar över lag minskade med ökad resfrekvens

6.6.1 Trygghet sjukresa

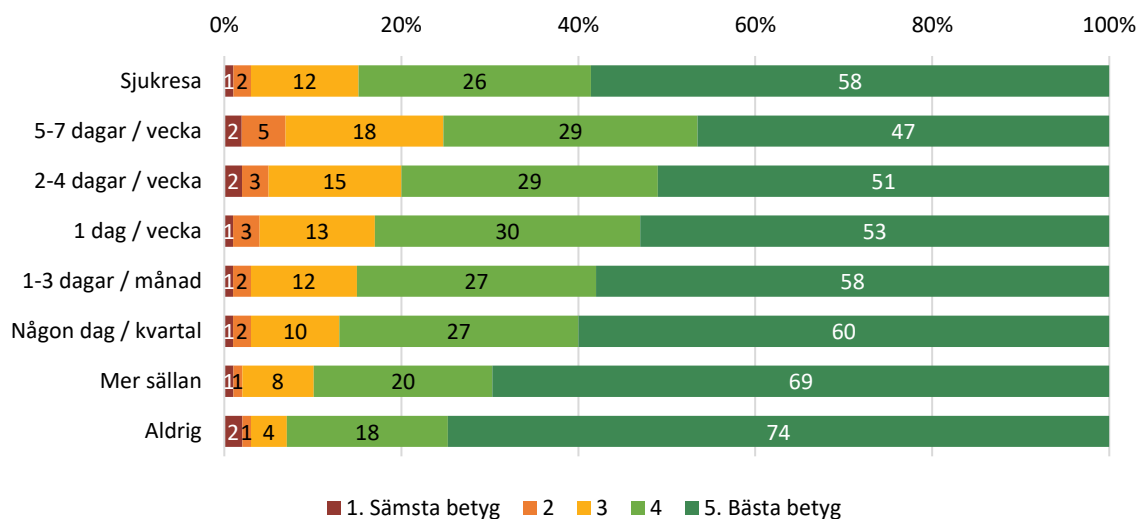
Figur 175. Om du tänker på dina sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en sjukresa? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 25 295, 545, 569, 1 496, 3 008, 7 894, 11 753 personer

Bland sjukresenärerna gav 85 procent ett högt betyg för tryggheten generellt när de gör en sjukresa. Resenärerna som var 70 år och äldre gav en högre andel högt betyg än de som var yngre.

Figur 176. Om du tänker på dina sjukresor i allmänhet, vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en sjukresa? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 25 295, 597, 5 272, 2 711, 7 340, 3 018, 3 508, 204 personer

Andelen högt betyg för tryggheten när resenären gör en sjukresa ökade med stigande resfrekvens, från 76 procent bland dem som reste 5-7 dagar/vecka till 93 procent bland dem som sade sig aldrig resa.

Figur 177. Generellt betyg för tryggheten per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

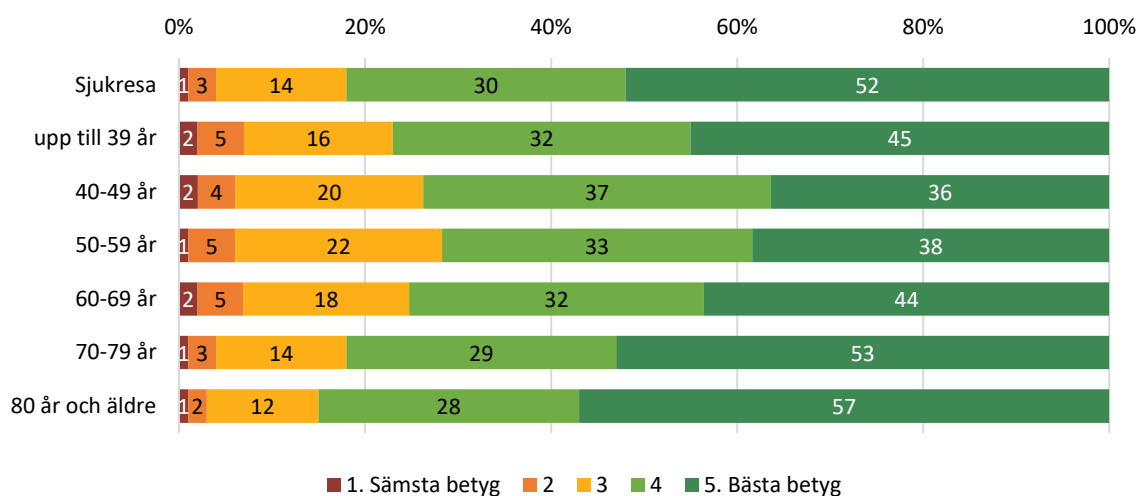


Bas 2022: Sjukresa 25 295 personer

Andelen resenärer som gav ett högt betyg för tryggheten generellt sträcker sig från 74 till 90 procent bland de deltagande organisationerna.

6.6.2 Generellt betyg sjukresa

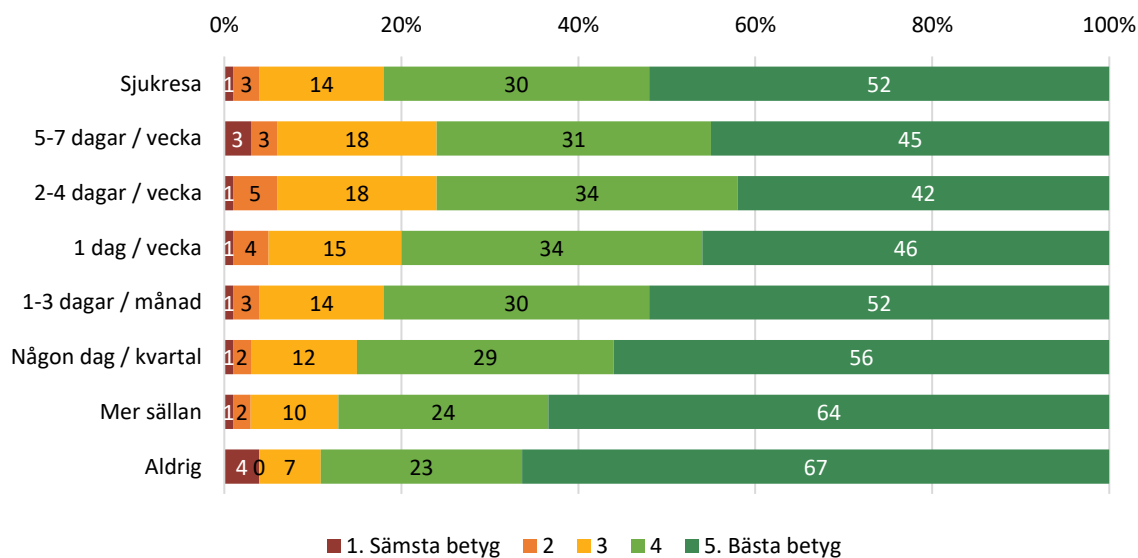
Figur 178. Om du tänker generellt på dina sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 25 276, 547, 575, 1 493, 3 015, 7 902, 11 715 personer

82 procent av sjukresenärerna gav ett högt betyg för hur sjukresorna fungerar över lag. Bland resenärer från 50 år och äldre ökar andelen högt betyg med stigande ålder. 85 procent av dem som är 80 år och äldre gav ett högt betyg.

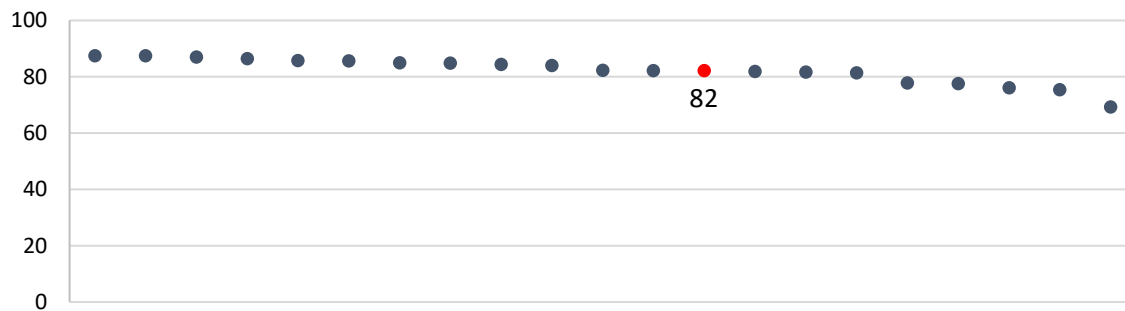
Figur 179. Om du tänker generellt på dina sjukresor, vilket betyg vill du ge hur de fungerar över lag? Per resfrekvens



Bas 2022: Sjukresa 25 276, 596, 5 282, 2 719, 7 351, 3 022, 3 505, 197 personer

De sjukresenärer som reste mer sällan och aldrig gav en högre andel högt betyg för hur deras sjukresor fungerar över lag än de som reste oftare.

Figur 180. Generellt betyg för hur resorna fungerar över lag per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Sjukresa 25 276 personer

Andelen som gav ett högt betyg i det generella betyget varierar mellan organisationerna från 69 till 87 procent.

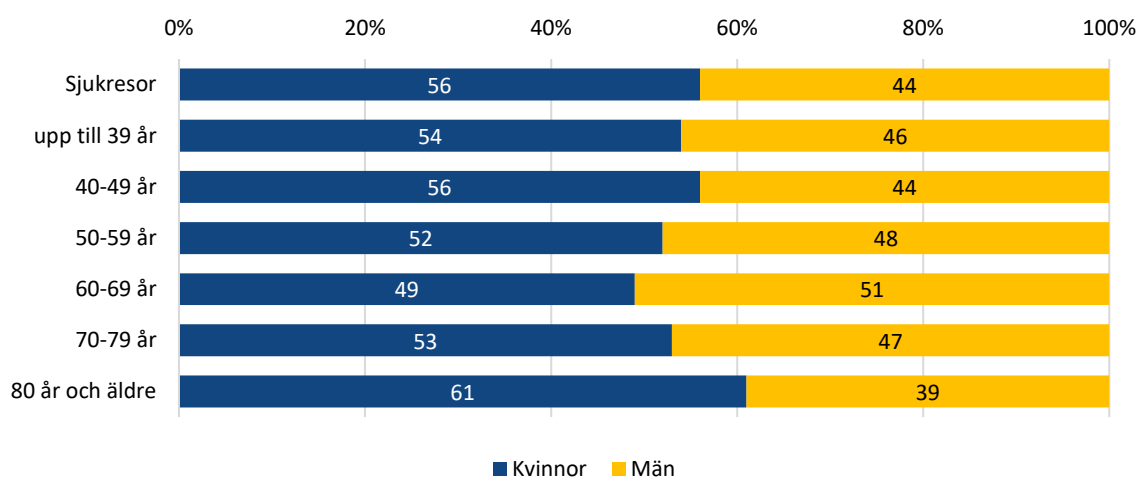
6.7 Fakta om sjukresenärerna

Bland sjukresenärerna:

- var 56 procent av de intervjuade kvinnor
 - var 61 procent av resenärerna kvinnor bland dem som var 80 år och äldre
- var 78 procent 70 år eller äldre
 - dominerade resenärer som var 80 år och äldre bland dem som reste någon dag/kvartal och mer sällan
- reste 36 procent minst en gång per vecka eller oftare
 - dominerade männen bland dem som reste 2-4 dagar/vecka och oftare

6.7.1 Kön

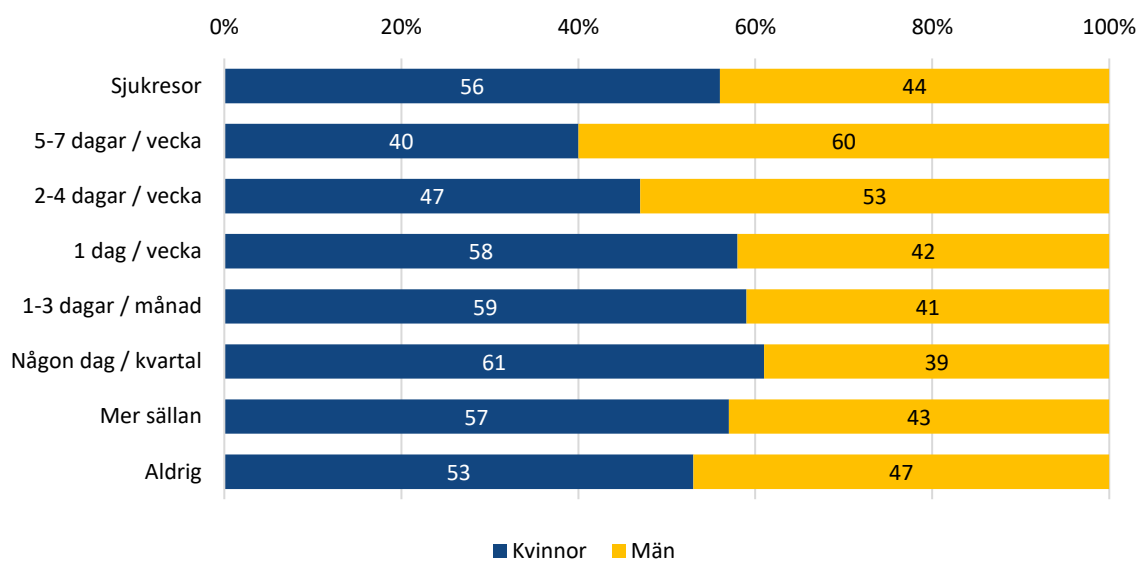
Figur 181. Kön per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 104, 581, 584, 1 545, 3 095, 8 182, 12 080 personer

56 procent av de intervjuade sjukresenärerna under 2022 var kvinnor. Oavsett åldersgrupp dominerar kvinnor, undantaget gruppen resenärer i åldern 60-69 år där könsfördelningen är nästan jämn.

Figur 182. Kön per resfrekvens

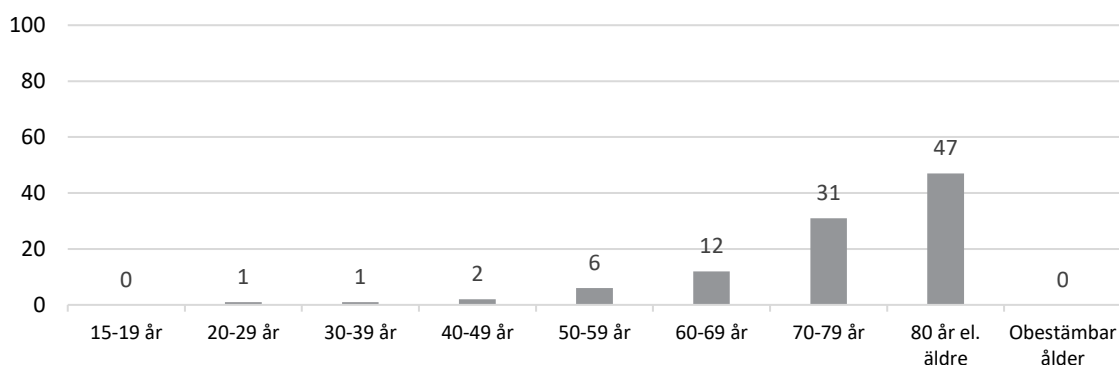


Bas 2022: Sjukresa 26 104, 604, 5 208, 2 696, 7 212, 3 000, 3 909, 414 personer

56 procent av de intervjuade sjukresenärerna var kvinnor. Bland de mest frekventa resenärerna, 2-4 dagar/vecka och oftare, dominerade emellertid männen.

6.7.2 Ålder

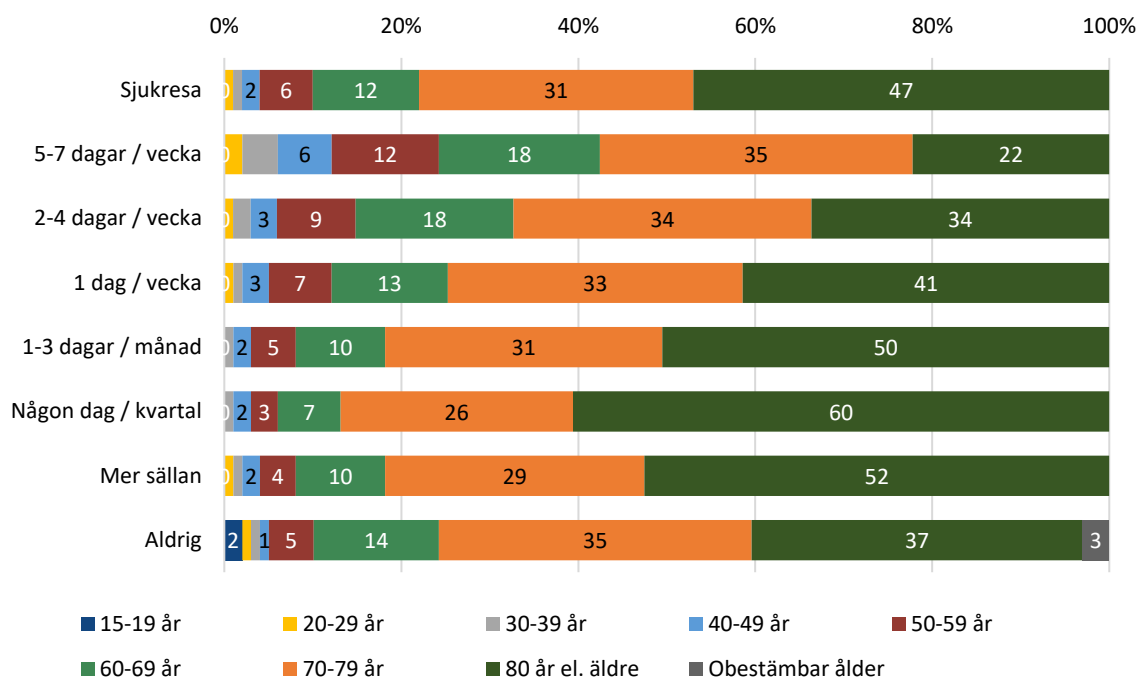
Figur 183. Åldersfördelning



Bas 2022: Sjukresa 26 887 personer

78 procent av sjukresenärerna var 70 år eller äldre.

Figur 184. Åldersfördelning per resfrekvens

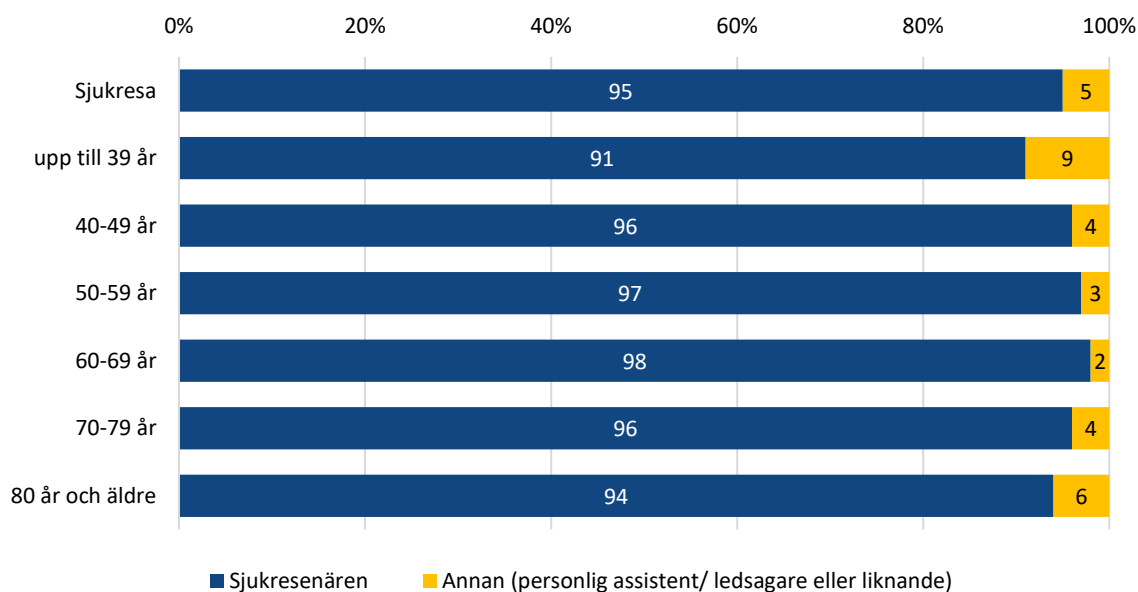


Bas 2022: Sjukresa 26 887, 612, 5 362, 2 765, 7 468, 3 097, 3 998, 421 personer

Bland dem som reser någon dag/kvartal finns den största andelen 70+ år resenärer, 86 procent. Andelen resenärer som är 70 år eller äldre ökar med minskande resfrekvens fram till gruppen mer sällan där den sedan minskar.

6.7.3 Vem intervjuas

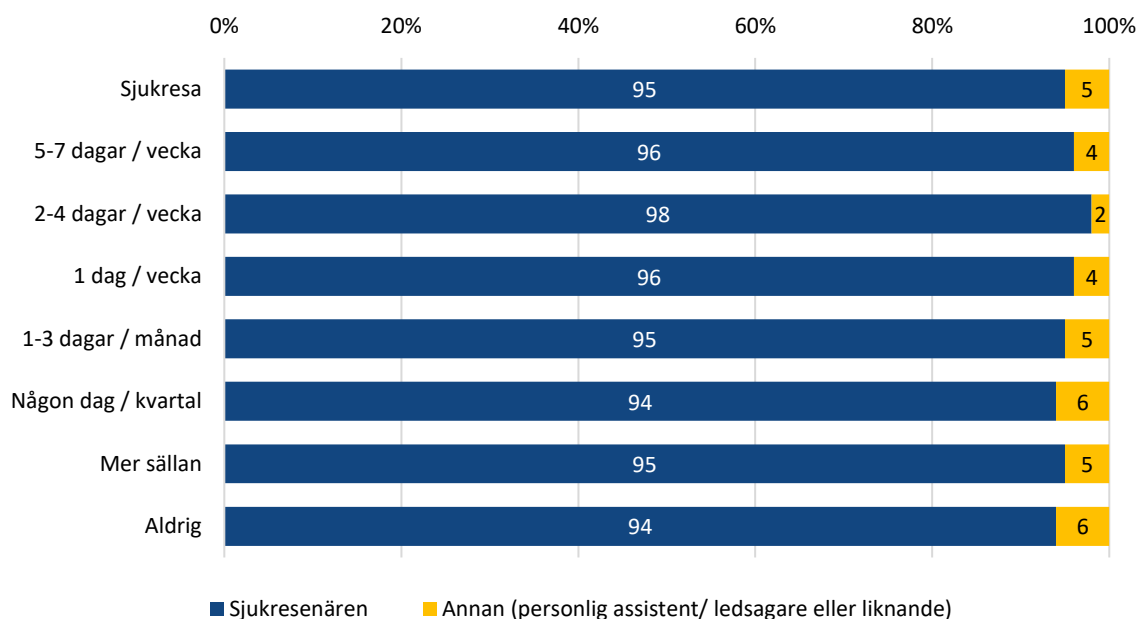
Figur 185. Vem intervjuas? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 887, 588, 595, 1 563, 3 164, 8 419, 12 521 personer

Av samtliga intervjuer för sjukresor har 95 procent genomförts med sjukresenären själv. Grupperna upp till 39 år och 60-69 år sticker ut genom den lägsta respektive högsta andelen intervjuer med resenären själv.

Figur 186. Vem intervjuas? Per resfrekvens

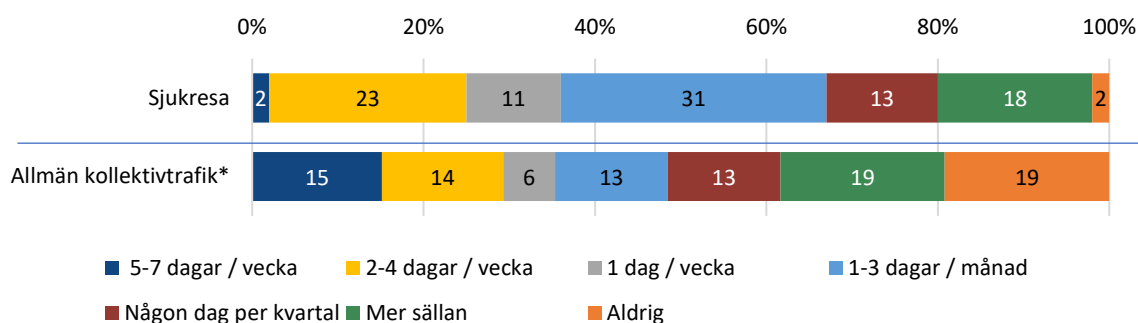


Bas 2022: Sjukresa 26 887, 612, 5 362, 2 765, 7 468, 3 097, 3 998, 421 personer

Andelen av intervjuer som har genomförts med sjukresenären själv är högst bland dem som rest 1-4 dagar/vecka.

6.7.4 Resfrekvens

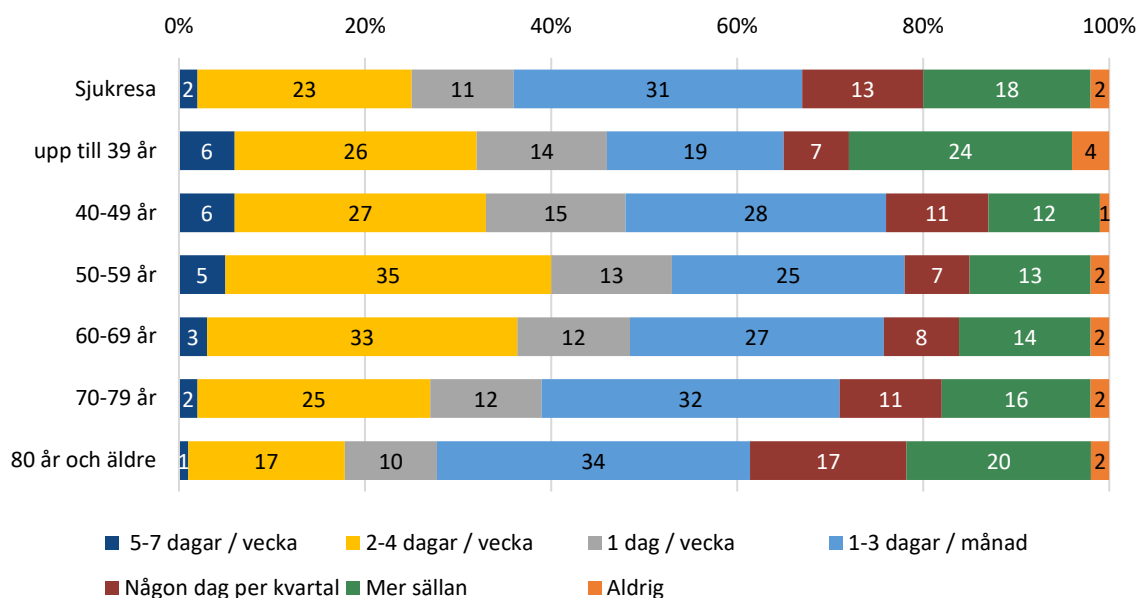
Figur 187. Resfrekvens



Bas 2022: Sjukresor 23 723, Allmän kollektivtrafik 96 530 personer (viktad bas). *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2022.⁵

Resfrekvensen 1-3 dagar/månad utgjorde den största andelen bland sjukresenärerna. Bland kollektivtrafikens resfrekvenser är andelarna mer jämnt spridda än bland sjukresenärerna.

Figur 188. Resfrekvens per ålder

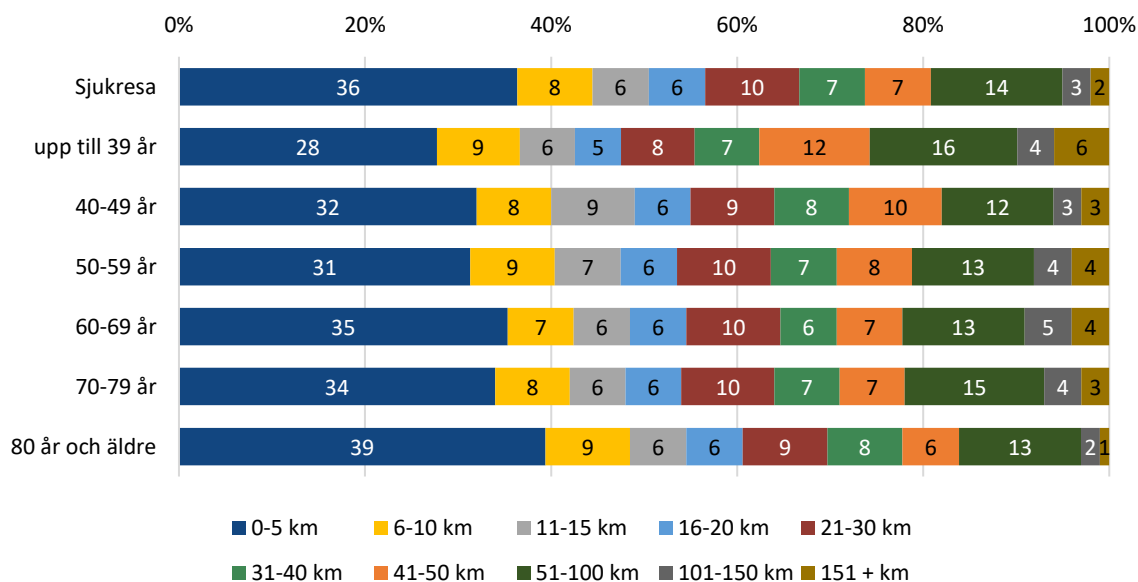


Bas 2022: Sjukresor 23 723, 523, 516, 1 460, 2 901, 7 473, 10 772 personer

Andelen som reser 5-7 dagar/vecka med sjukresa är högst bland dem som är upp till 49 år. Lägst är den bland de som är 80 år och äldre. Denna grupp har den högsta andelen som reser 1-3 dagar/månad.

6.7.5 Reslängd

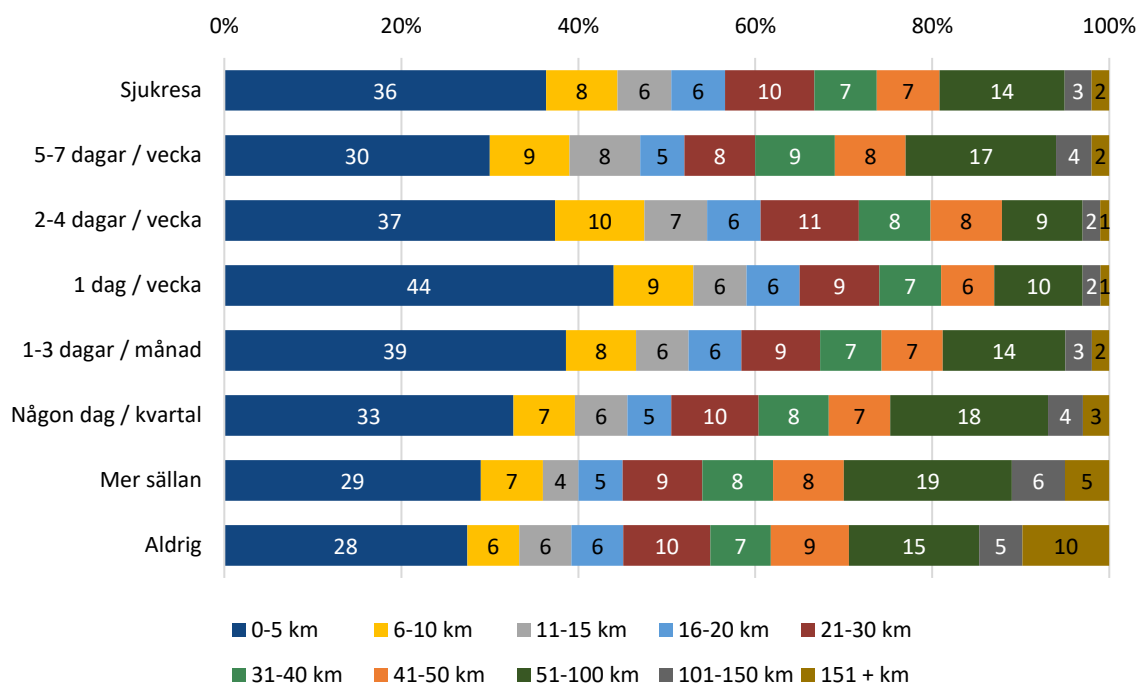
Figur 189. Reslängd per ålder



Bas 2022: Sjukresor 26 873, 588, 595, 1 563, 3 159, 8 416, 12 515 personer

Andelen korta resor, upp till 5 km, är lägst bland resenärer upp till 39 år och högst bland dem som är 80 år och äldre, 28 respektive 39 procent, att jämföra med snittet på 36 procent.

Figur 190. Reslängd per resfrekvens

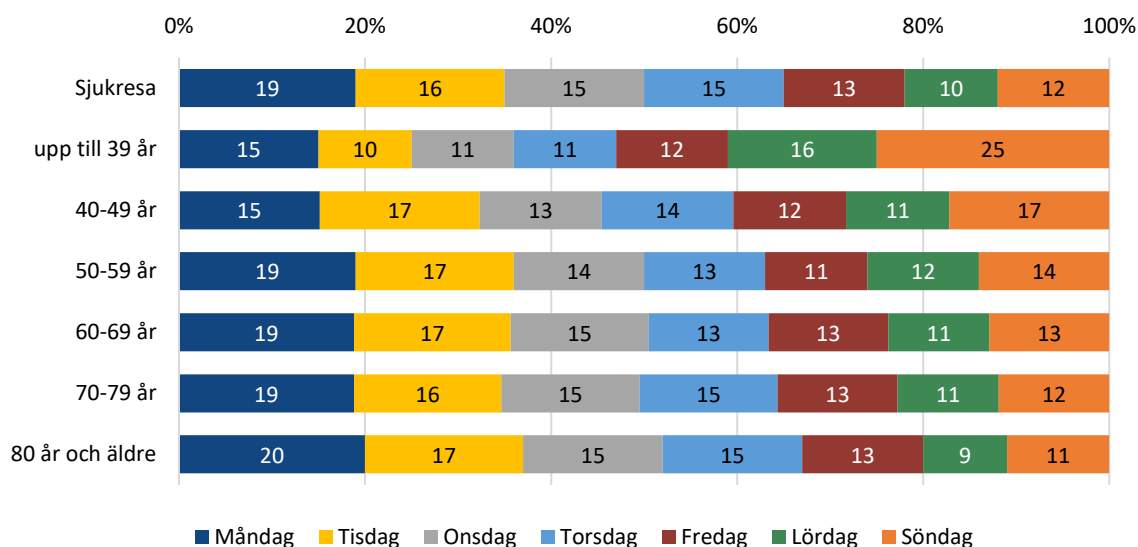


Bas 2022: Sjukresa 26 873, 612, 5 362, 2 765, 7 463, 3 096, 3 995, 421 personer

50 procent av sjukresorna var 15 km eller kortare. Resenärerna som reste 1 dag/vecka hade den högsta andelen resor som var 15 km eller kortare, 59 procent.

6.7.6 Resdagar

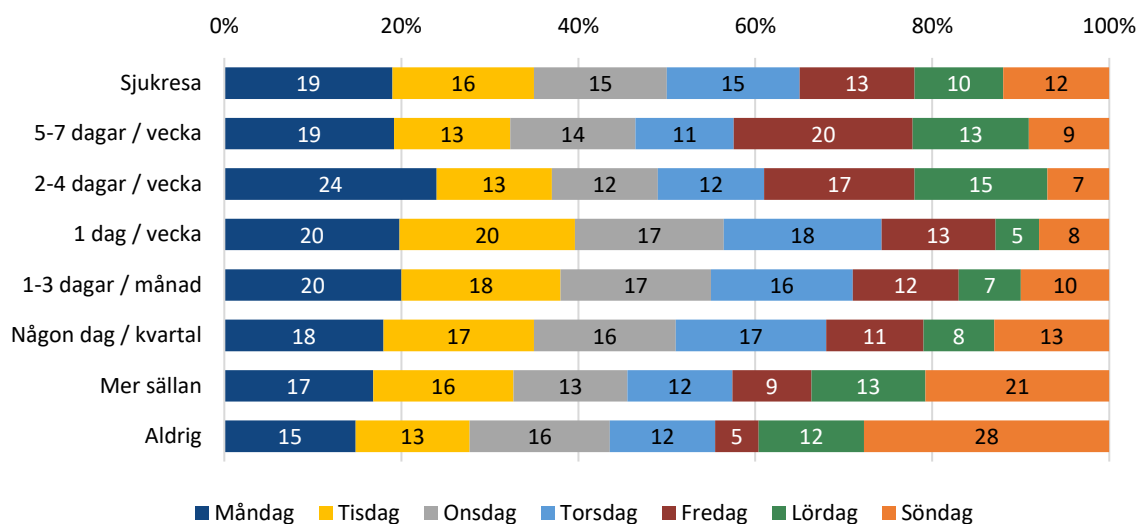
Figur 191. Resdagar per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 887, 588, 595, 1 563, 3 164, 8 419, 12 521 personer

Sjukreseintervjuernas andelar över veckodagarna är större i början av veckan än i slutet. 50 procent av alla sjukreseintervjuer gjordes under veckans tre första dagar. Resenärer i gruppen 70 år och äldre intervjuades i lägre utsträckning övriga åldersgrupper om resor under helgen. Den yngsta åldersgruppen uppvisar en högre andel intervjuer med resdag under helgen än övriga åldersgrupper.

Figur 192. Resdagar per resfrekvens

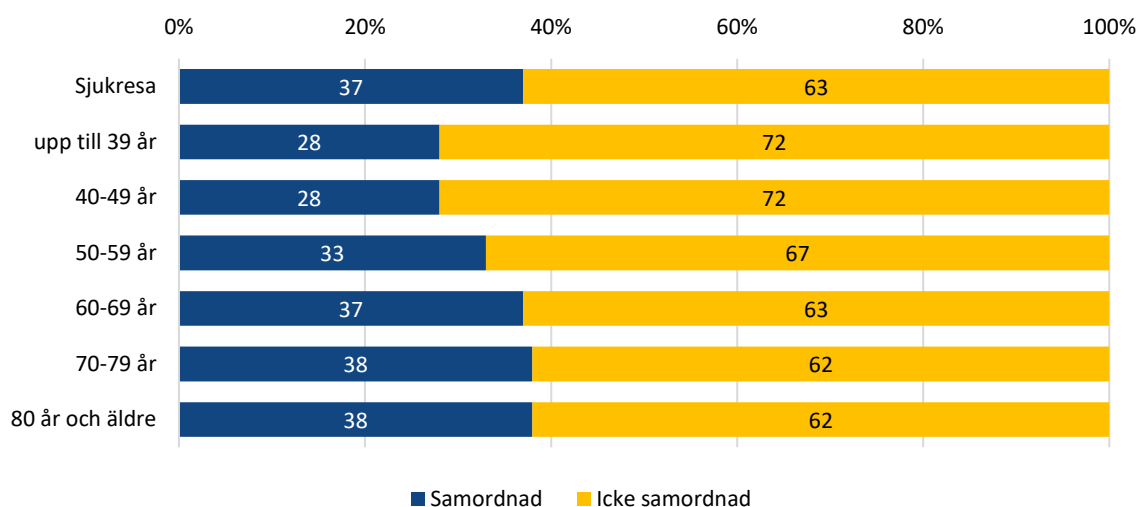


Bas 2022: Sjukresa 26 887, 612, 5 362, 2 765, 7 468, 3 097, 3 998, 421 personer

Resfrekvensen 1 dag/vecka har en högre andel resor, 57 procent, som genomförs under veckans tre första dagar. Andelen sjukresor per veckodag är högre i slutet än i början av veckan för de som reser mer sällan och aldrig.

6.7.7 Samordning

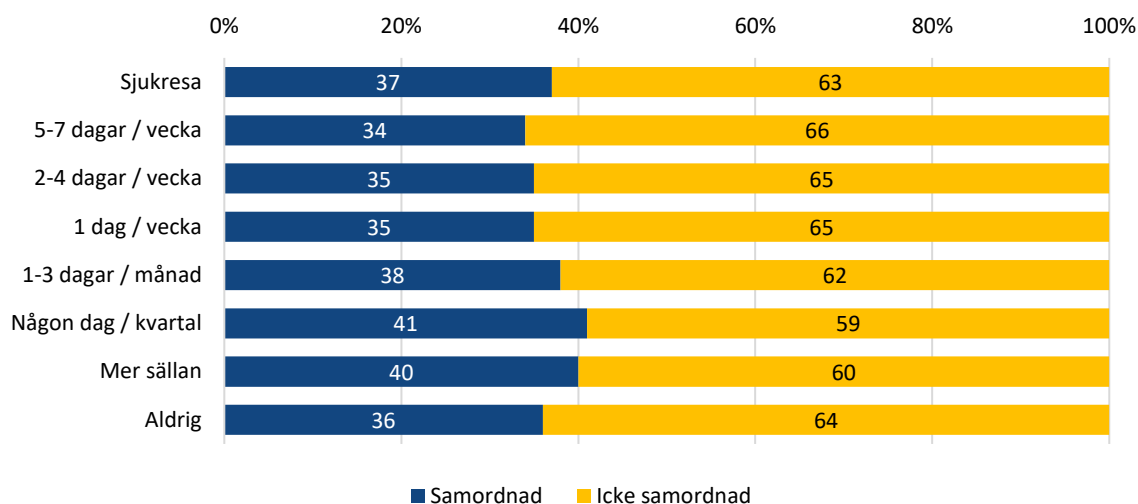
Figur 193. Samordning per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 104, 581, 584, 1 545, 3 095, 8 182, 12 080 personer

Andelen samordnade resor steg med resenärens ökade ålder. Mellan 2021 och 2022 ökade andelen samordnade resor från 19 till 37 procent. Det bör beaktas att 2021 var pandemidrabbat. Organisationerna har, för att följa restriktioner och minska smittspridning, minskat andelen resor där flera resenärer kunnat resa samtidigt i samma fordon. Restriktionerna hävdes i mars 2022, vilket kan vara en förklaring till ökningen av samordningen.

Figur 194. Samordning per resfrekvens

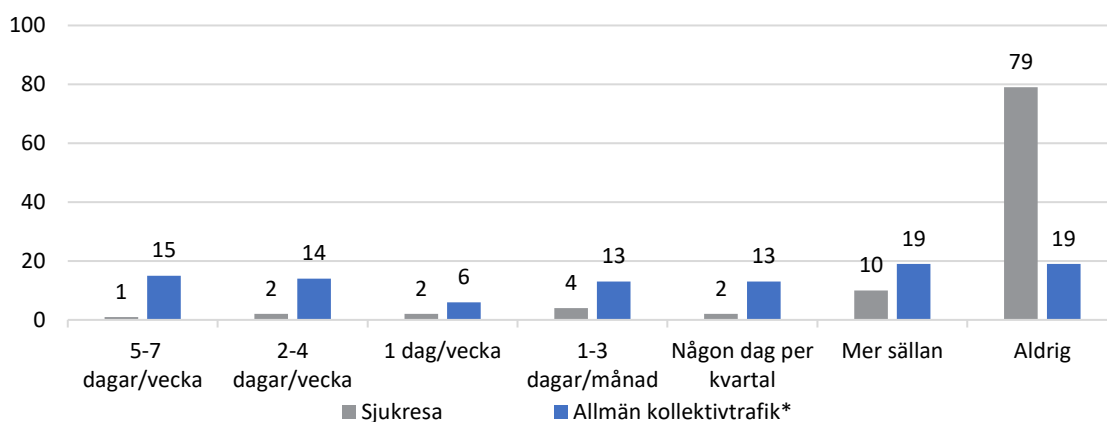


Bas 2022: Sjukresa 26 104, 604, 5 208, 2 696, 7 212, 3 000, 3 909, 414 personer

De mest frekventa resenärerna har en lägre grad av samordning än de som reser 1-3 dagar/månad eller mer sällan.

6.7.8 Resfrekvens kollektivtrafik

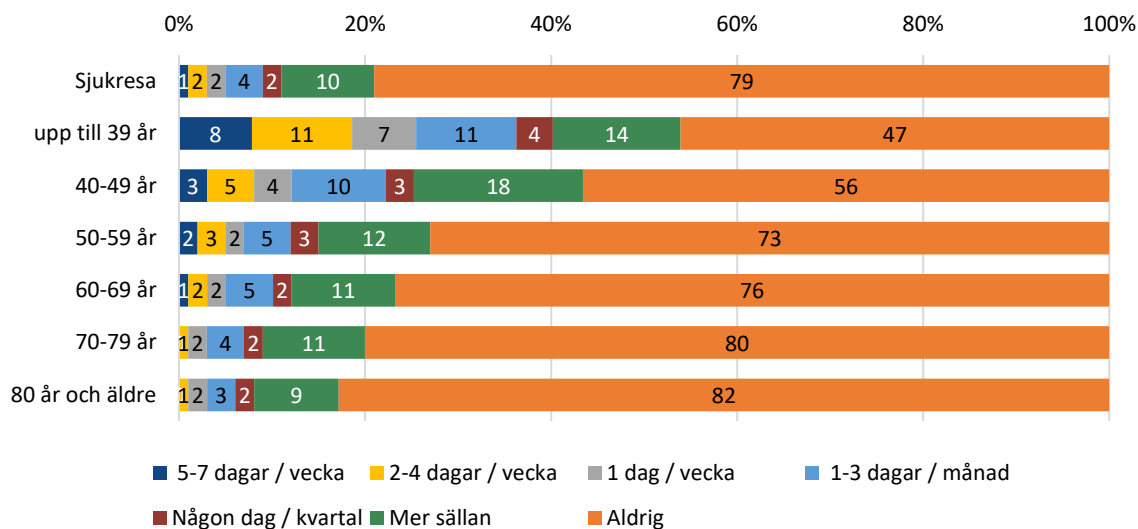
Figur 195. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?



Bas 2022: Sjukresa 26 450 personer, Allmän kollektivtrafik 96 530 personer (viktad bas). *Uppgifterna om den allmänna kollektivtrafiken kommer från undersökningen Kollektivtrafikbarometern 2022⁶.

Jämfört med allmänhetens resfrekvens i den allmänna kollektivtrafiken anger sjukresenärer i högre grad att de aldrig reser med kollektivtrafiken.

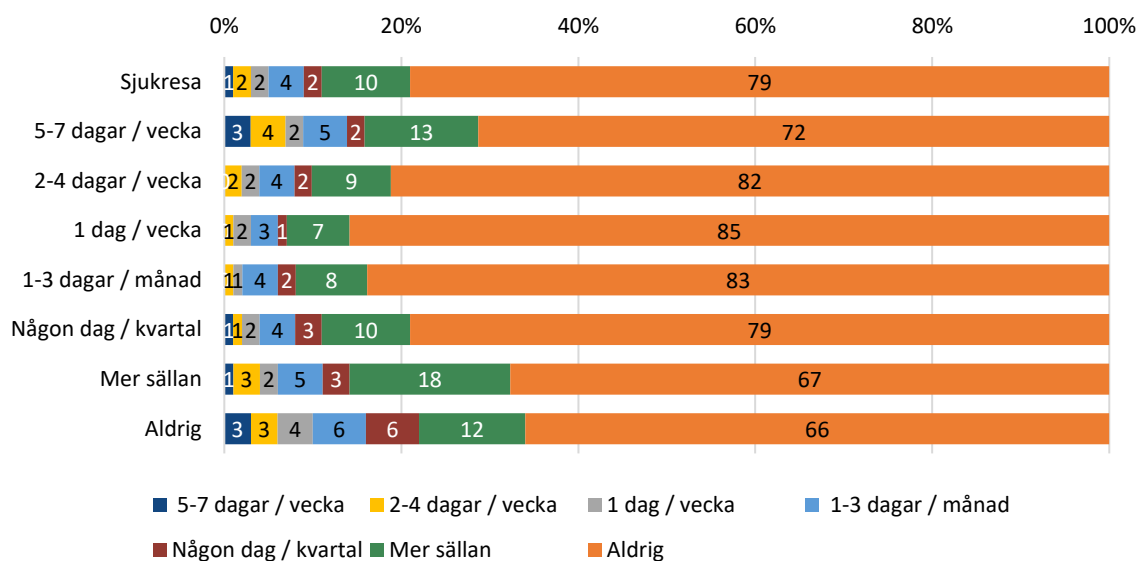
Figur 196. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Per ålder



Bas 2022: Sjukresa 26 450, 570, 581, 1 535, 3 112, 8 313, 12 303 personer

Andelen sjukresenärer som aldrig nyttjar kollektivtrafiken ökar med stigande ålder. Den yngsta åldersgruppen nyttjar kollektivtrafiken mest frekvent.

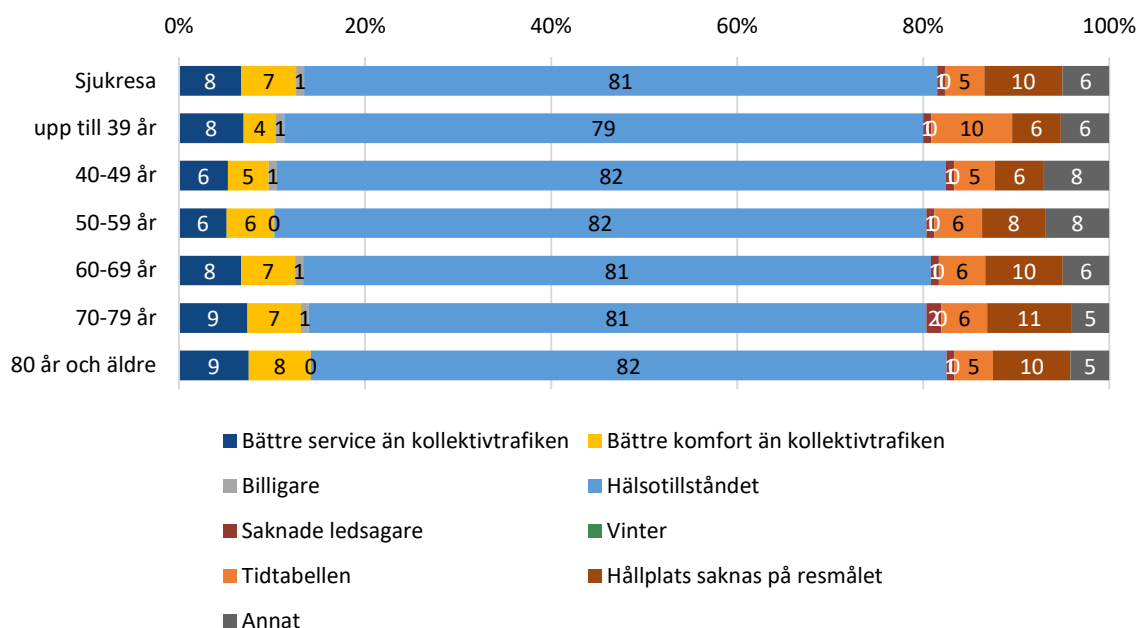
Figur 197. Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, d.v.s. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar? Per resfrekvens med sjukresor



Bas 2022: Sjukresa 26 450, 603, 5 323, 2 737, 7 416, 3 072, 3 943, 418 personer.

79 procent av sjukresenärerna säger sig aldrig resa med den allmänna kollektivtrafiken. Högst andel som aldrig reser med den allmänna kollektivtrafiken finns bland de sjukresenärer som reser 2-4 dagar/vecka till 1-3 dagar/månad. Sjukresenärer som nyttjar kollektivtrafiken finns främst bland dem som reser mer sällan och aldrig med sjukresa.

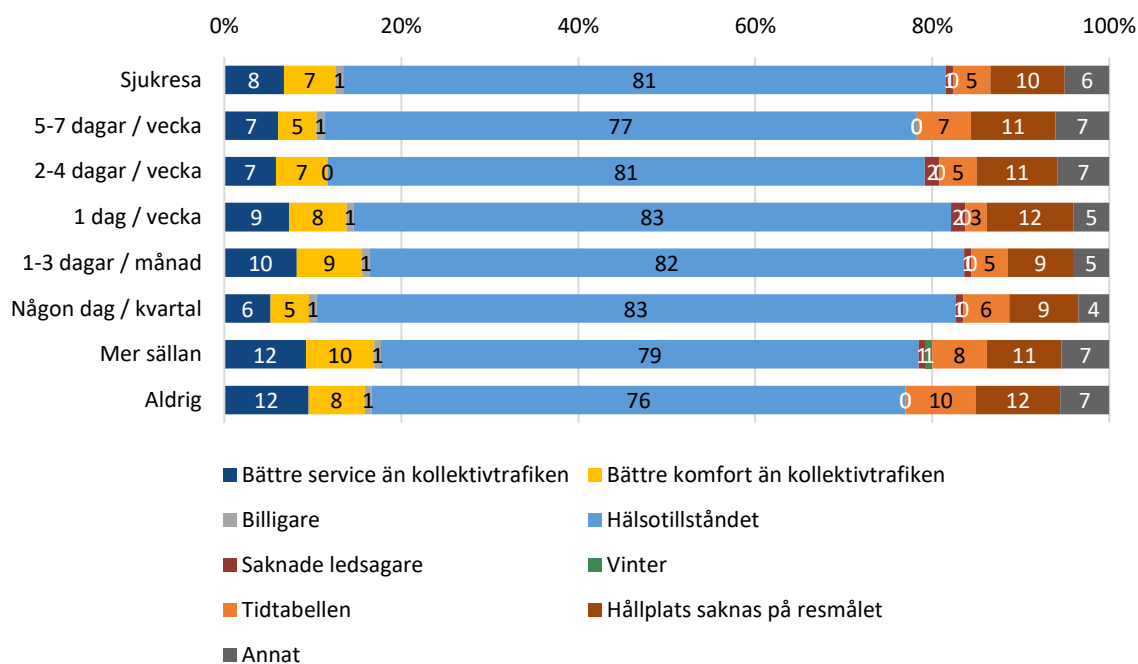
**Figur 198. Vad var orsaken till att du reste din sjukresa med bokad/beställt fordon och inte med vanlig linjetrafik, d.v.s. kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana eller båtar?
Per ålder**



Bas 2022: Sjukresa 19 433, 352, 387, 1 020, 2 173, 6 184, 9 289 personer

Den främsta orsaken till att sjukresenärerna inte använde den allmänna kollektivtrafiken var deras hälsotillstånd, oavsett ålder. Men resenärerna som är 60 år och äldre anger i högre grad än övriga åldrar att orsaken är att servicen är bättre än i kollektivtrafiken.

**Figur 199. 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?
Per resfrekvens**



Bas 2022: Sjukresa 19 433, 388, 3 668, 2 090, 5 575, 2 240, 3 125, 316 personer.

Oavsett resfrekvens är hälsotillståndet den främsta anledningen till att sjukresenärerna reser sjukresa istället för med linjelagd vanlig kollektivtrafik. Men servicen spelar också en större roll för gruppen som reser mer sällan än för övriga resfrekvenser.



7 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Bland de tillståndssökande:

- var 80 procent nöjda med hela handläggningen från ansökan till beslut
- gav 88 procent ett högt betyg för den senaste kontakten med handläggaren
- gav 86 procent ett högt betyg för kontakten generellt med handläggaren
- angav 29 procent att de fick ett beslut inom 2 veckor och 75 procent inom en månad
- fick 93 procent bifall på sin ansökan

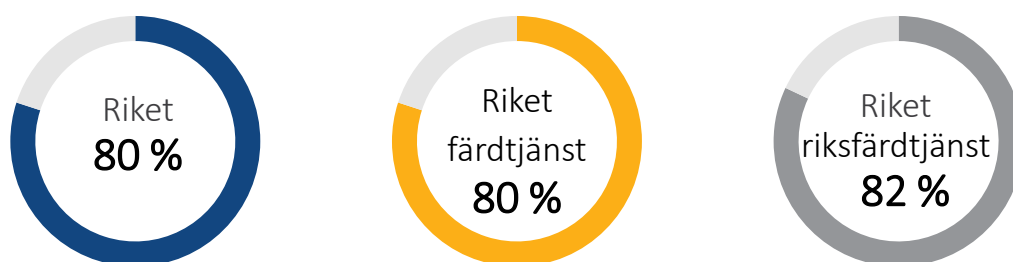
7.1 Om undersökningen

I december 2022 var det åtta organisationer som deltog i kvalitetsundersökningen om handläggning för färdtjänst och riks-färdtjänst. Se förteckning över deltagare i kapitel 8.3. Undersökningen täckte 78 kommuner under 2022. Det motsvarar 27 procent av landets 290 kommuner.

Intervjuerna görs månaden efter att handläggaren fattat beslut om ansökan. Kapitlet redogör för resultaten av handläggningsmånaderna december 2021-november 2022, vilka presenteras som 2022 i diagram och text. Precis som färdtjänst- och sjukreseundersökningen har HANBARO olika frågepaket, kallade light och normal. Det är endast frågor ur lightpaketet som redovisas i det följande.

7.2 Sammanfattande nöjdhet

Figur 200. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela riks-färdtjänst-/färdtjänsthandläggningen, från ansökan till beslut?

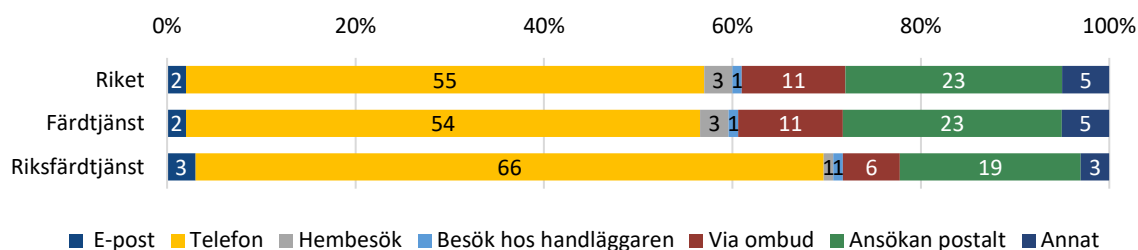


Bas 2022: Riket 6 262, Färdtjänst 5 591, Riks-färdtjänst 671 personer

I riket var 80 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 68 till 92 procent. Se även avsnitt 7.4, fig. 221.

7.3 Under ansökan

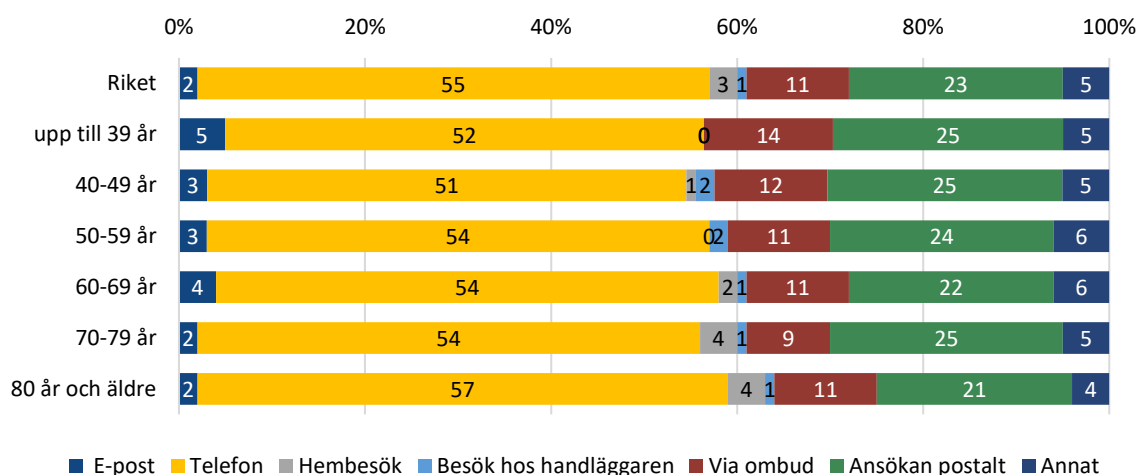
Figur 201. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/riksfärdtjänstutredningen?



Bas 2022: Riket 6 331, Färdtjänst 5 664, Riksfärdtjänst 667 personer

Av samtliga tillståndssökande hade 55 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 bland dem som har sökt färdtjänst.

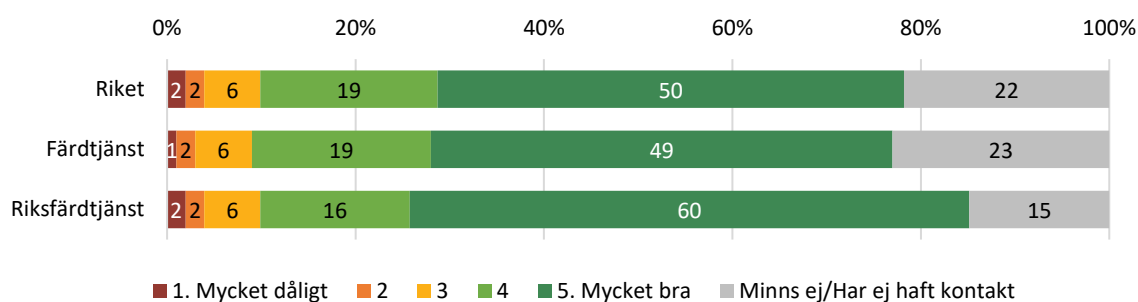
Figur 202. På vilket sätt hade du främst kontakt med handläggaren under färdtjänst-/riksfärdtjänstutredningen? Per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 357, 156, 317, 556, 1 557, 3 387 personer

Den yngsta åldersgruppen har i högre utsträckning kontakt med handläggaren via ombud, medan den äldsta åldersgruppen i högre utsträckning än övriga har kontakt med handläggaren via telefon.

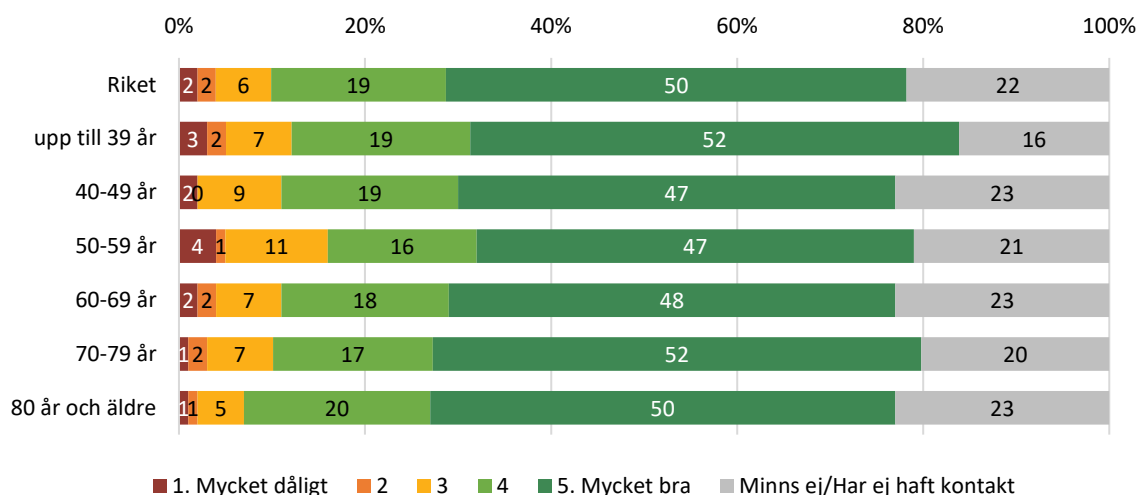
Figur 203. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren?



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

22 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 88 procent ett högt betyg.

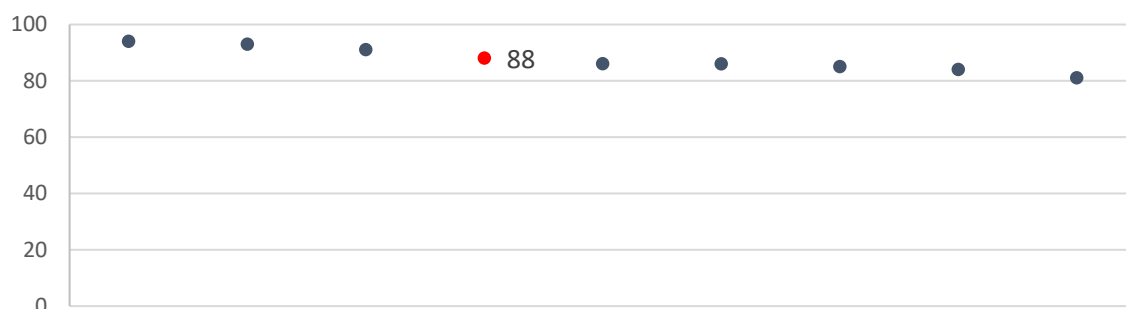
Figur 204. Hur upplevde du bemötandet vid den senaste kontakten med handläggaren? Per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Sökande i gruppen 80 år och äldre har en andel som är nöjda med handläggarens bemötande som ligger på 89 procent, när andelen minns ej/ej haft kontakt har exkluderats. Andelen nöjda är högre än bland dem som är 50-79 år.

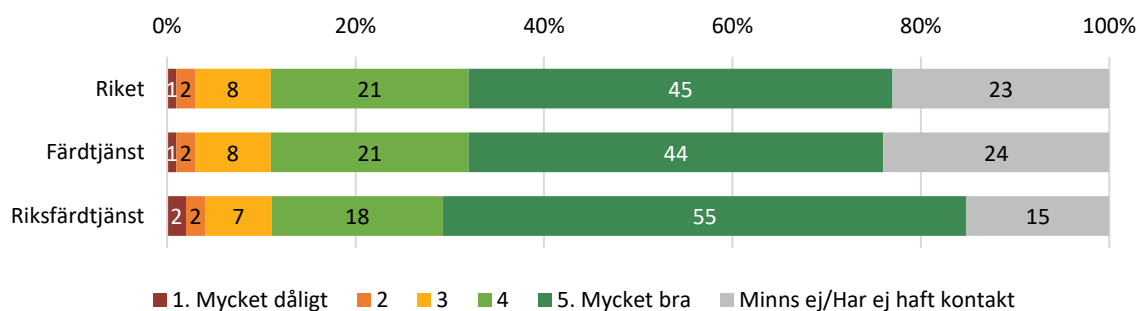
Figur 205. Upplevelse av bemötandet vid senaste kontakten. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Riket 5 292 personer

Om man enbart beaktar betyget bland dem som kommer ihåg senaste kontakten gav 88 procent ett högt betyg. Variationen finns mellan 81 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.

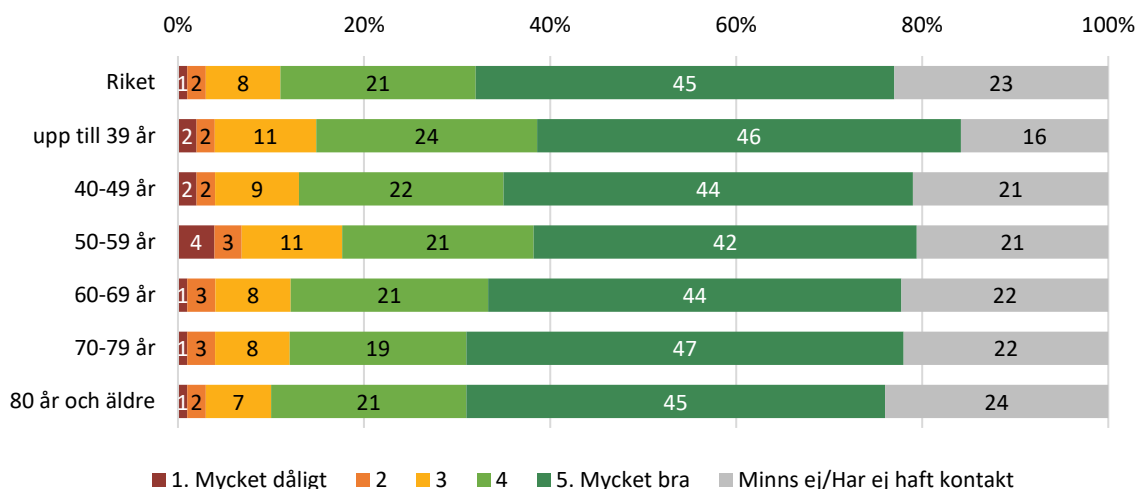
Figur 206. Hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksfärdtjänst-/färdtjänstutredningen?



Bas 2022: Riket 6 631, 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

Även vid frågan om det generella bemötandet vid alla kontakter säger sig 23 procent inte komma ihåg/inte ha haft kontakt. Bland dem som enbart avgav betyg gav 86 procent ett högt betyg.

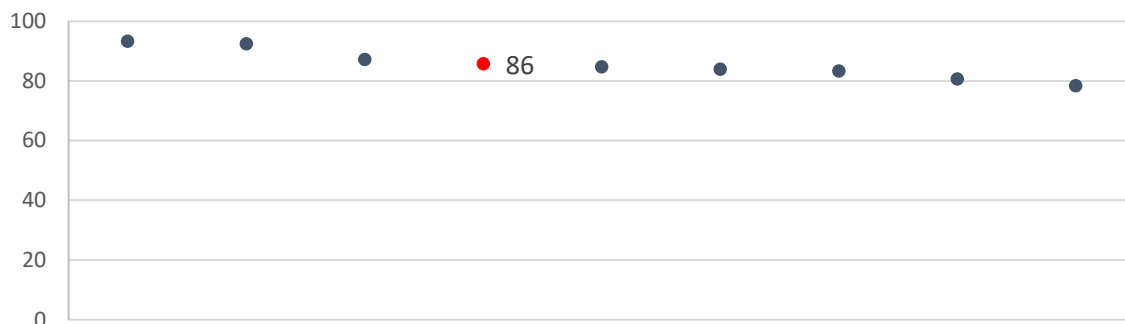
Figur 207. Hur upplevde du generellt bemötandet vid alla kontakter under riksfärdtjänst-/färdtjänstutredningen? Per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Åldersgruppen 50-59 år uppvisar lägst andel nöjda, när de som ej minns/ej haft kontakt räknas bort. Andelen nöjda är då 62 procent, att jämföra med 83 procent bland dem upp till 39 år.

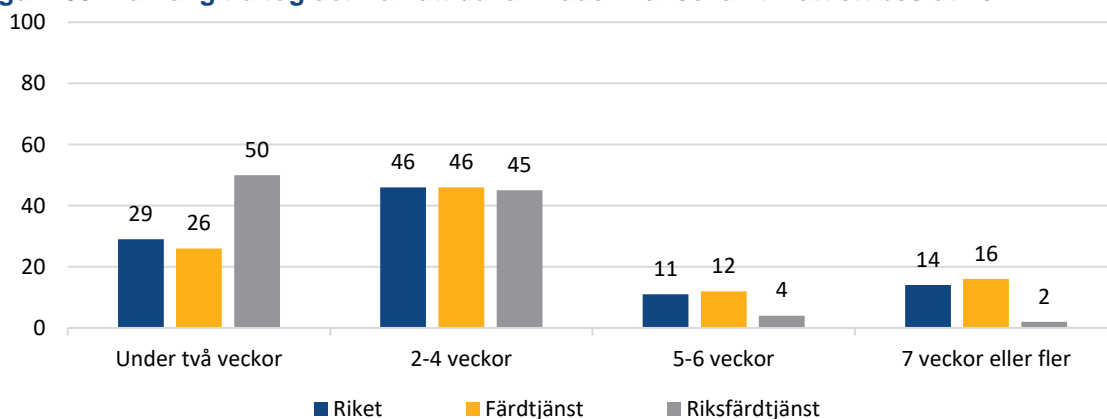
Figur 208. Andel nöjda med det generella bemötandet per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Riket 5 197 personer

Variationen sträcker sig bland organisationerna från 78 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 209. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom?

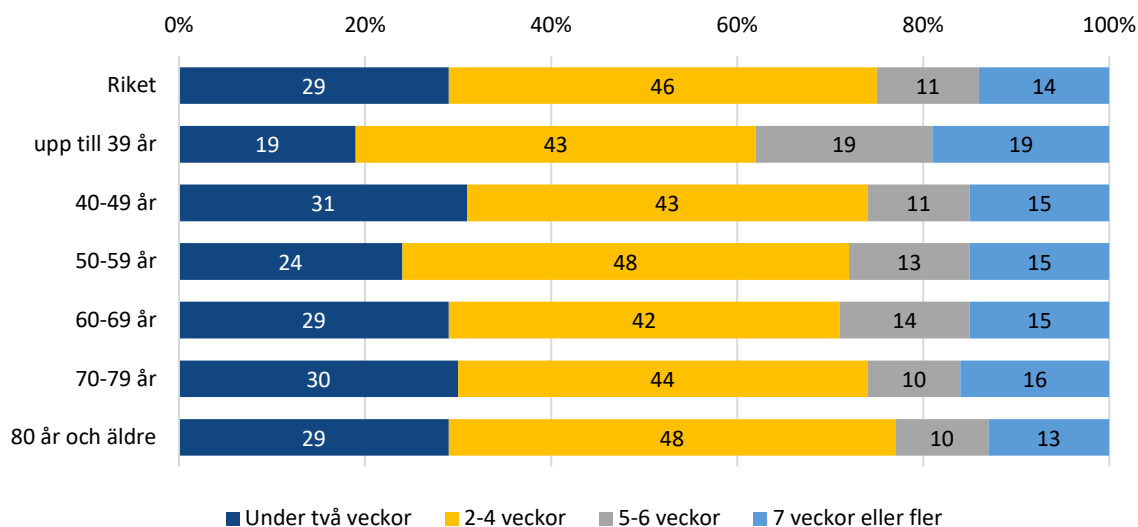


Bas 2022: Riket 5 615, Färdtjänst 5 025, Riksfärdtjänst 590 personer

Av samtliga sökande upplevde 29 procent att det tog mindre än två veckor mellan att de lämnade in ansökan och att de fick ett beslut. Det är en minskning i andel om 5 procentenheter jämfört med 2021. Orsaken torde ligga i den återgång mot det normala innan pandemin, och den därmed sammanhängande ökade arbetsbelastningen.

Bland dem som ansökte om riksfärdtjänst upplevde 50 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 restyperna kan skilja sig åt.

Figur 210. Hur lång tid tog det från att du lämnade in ansökan till att ett beslut kom? Per ålder

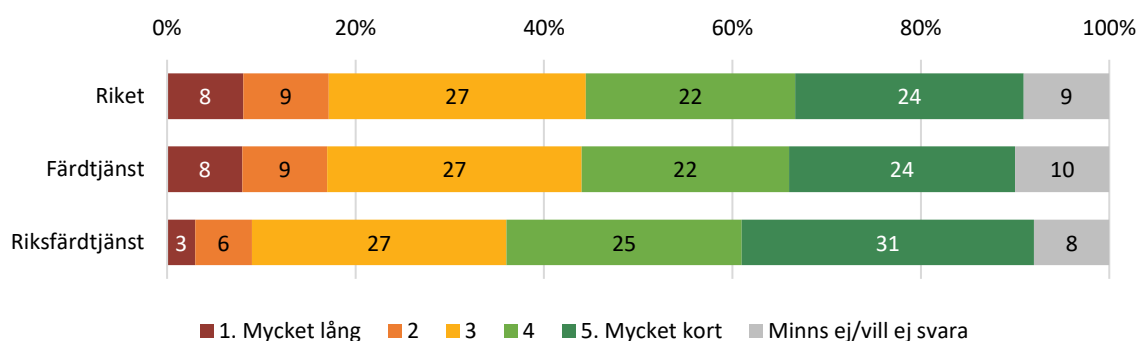


Bas 2022: Riket 5 615, 332, 140, 292, 500, 1 396, 2 654 personer

För den yngsta åldersgruppen är det framför allt andelarna för under två veckor och för fem veckor och mer som är högre än genomsnittet, och även i jämförelse med de övriga åldersgrupperna.

7.4 Efter ansökan

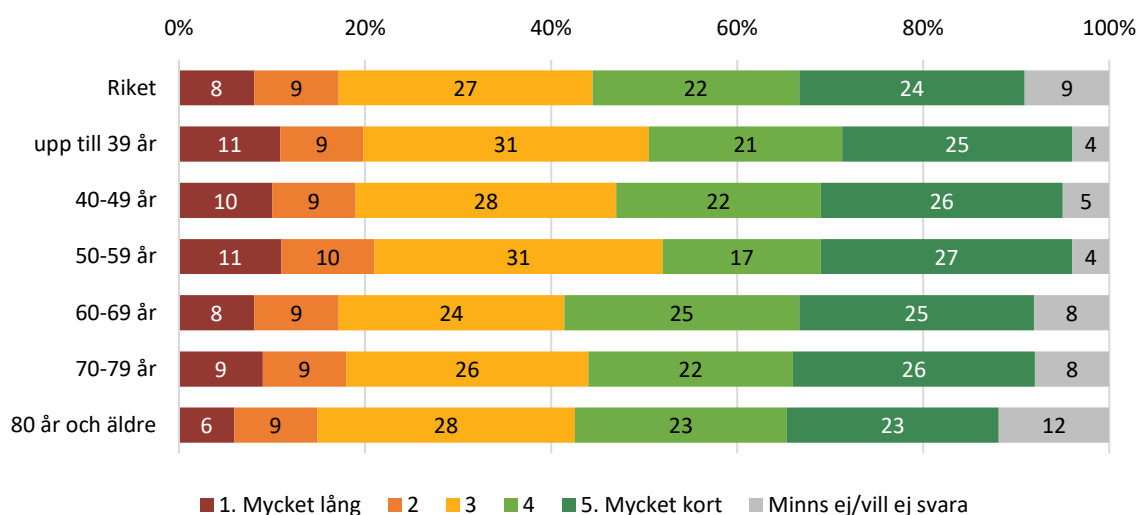
Figur 211. Hur upplevde du handläggningstiden?



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

51 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. Sökande för riksfärdtjänst upplever i högre grad handläggningstiden som kort, vilket hänger ihop med tiden det tog att få svar. Se figur 209 ovan.

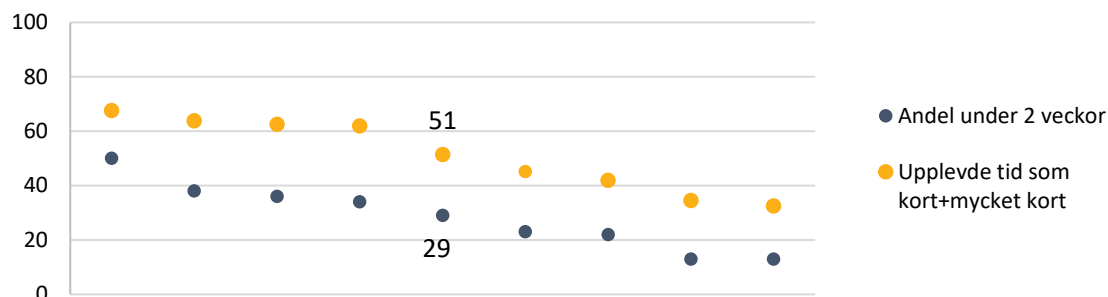
Figur 212. Hur upplevde du handläggningstiden? Per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Andelen som upplever handläggningstiden som kort är högre i grupperna 60 år och äldre än bland dem som är yngre, när de som inte minns/inte vill svara exkluderas. Man bör komma ihåg att andelen som hade en anhörig som sökte är hög i den yngsta åldersgruppen, vilket kan vara en delförklaring.

Figur 213. Andel ett beslut under 2 veckor och andel som upplevde tiden som kort inklusive mycket kort per organisation. Siffrorna visar nationellt snitt

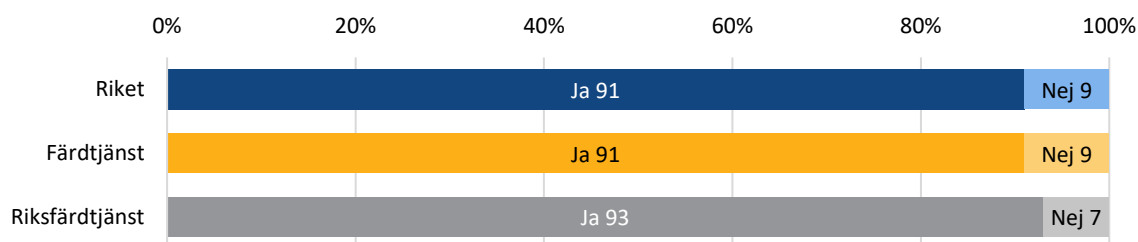


Bas 2022: Riket upplevelse av tid 6 011 personer, angivelse av tid 5 615 personer

Även fast andelen som fick svar inom två veckor är 29 procent, är det 51 procent som upplever tiden mellan ansökan och beslut som kort. Det vi inte vet är hur stor andel bland dem som angivit väntetiden till 2-4 veckor som hade en ansökningstid på 2-3 veckor.

Andelen resenärer som upplevde tiden mellan inlämnande av ansökan och besked om utfall som kort eller mycket kort varierar bland de deltagande organisationerna från 33 till 68 procent. Andelen resenärer som angav ansökningstiden till under två veckor sträcker sig från 13 till 50 procent.

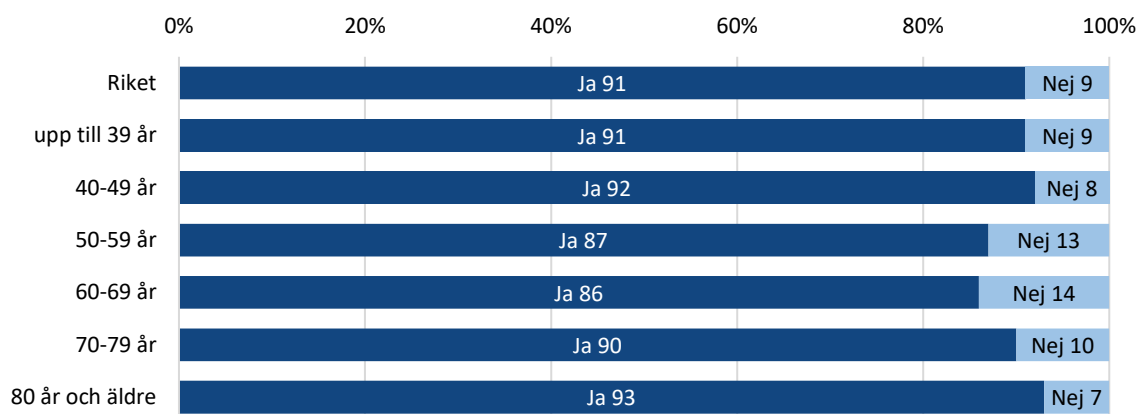
Figur 214. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig?



Bas 2022: Riket 3 163, Färdtjänst 2 760, Riksfärdtjänst 403 personer

Andelen som inte tyckte att de fått tillräcklig information av handläggaren var högre bland de färdtjänstsökande än bland de som ansökte om riksfärdtjänst. Det kan finnas ett sammanhang med beslutet på ansökan, se figur 217.

Figur 215. Tycker du att informationen som handläggaren gav om ansökning, handläggning och beslut var tillräcklig? Per ålder



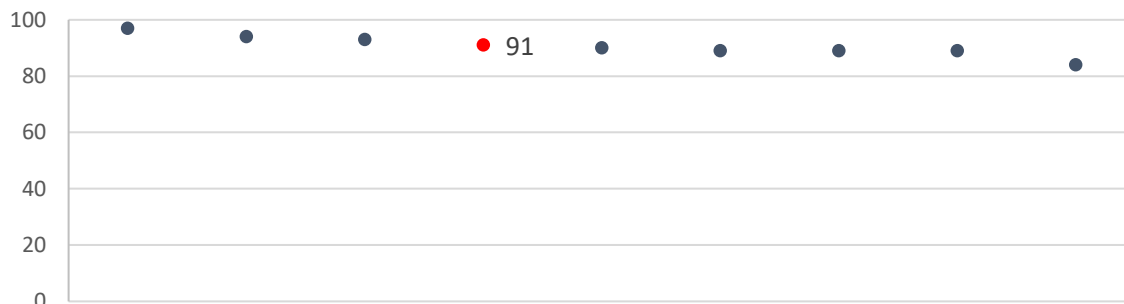
Bas 2022: Riket 3 163, 107, 67, 171, 302, 806, 1 709 personer

Av alla tillståndssökande, oavsett typ av ansökan, ansåg 92 procent att informationen de fick av handläggaren var tillräcklig. Åldersgrupperna 50-69 år ansåg i lägst grad att informationen som

handläggaren gav var tillräckligt. Gruppen 50-59 år har lägst andel bifall, vilket då endast kan förklara en del av andelen nej i åldersgruppen 50-69 år. Se figur 218.

Figur 216. Andel som anser att informationen var tillräcklig per organisation.

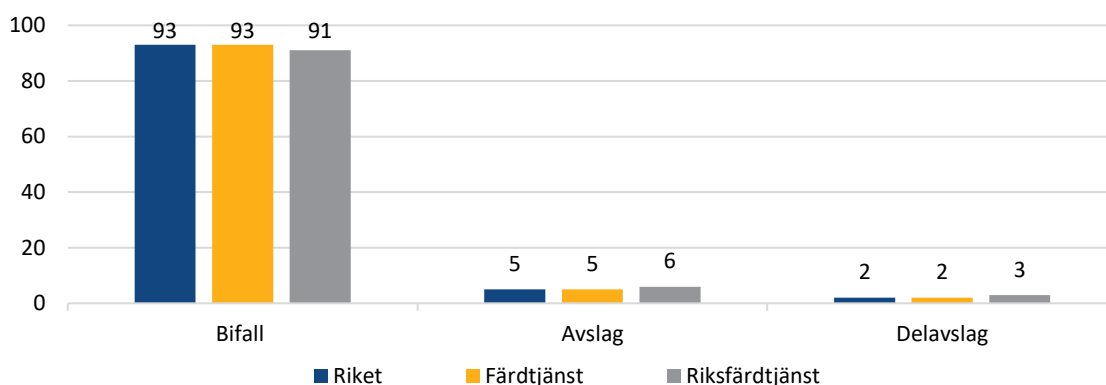
Röd punkt visar nationellt snitt.



Bas 2022: Riket 3 163 personer

Andelen sökande som ansåg att informationen var tillräcklig varierade mellan 84 och 97 procent bland organisationerna.

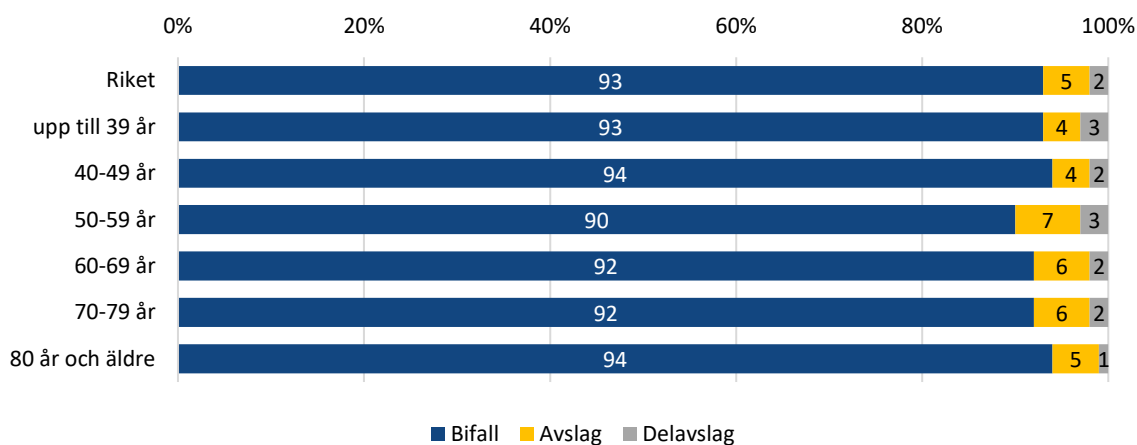
Figur 217. Vilket beslut gavs på ansökan?



Bas 2022: Riket 6 362, Färdtjänst 5 700, Riksfärdtjänst 662 personer

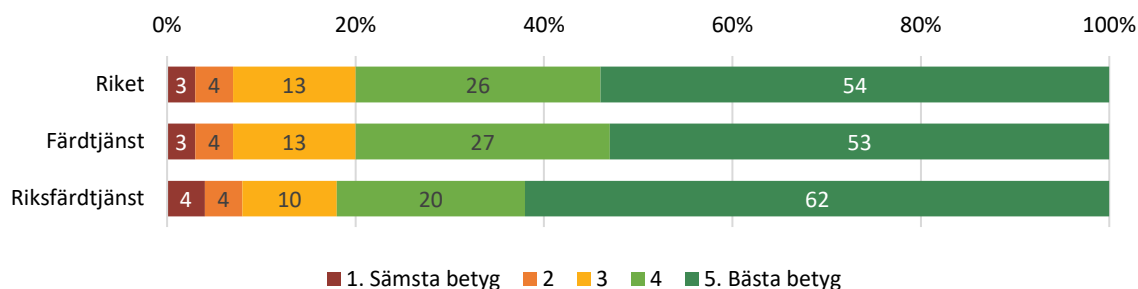
Majoriteten samtliga ansökningar fick bifall. Andelen bifall var högre bland färdtjänst- än bland riksfärdtjänstsökande.

Figur 218. Vilket beslut gavs på ansökan? Per ålder



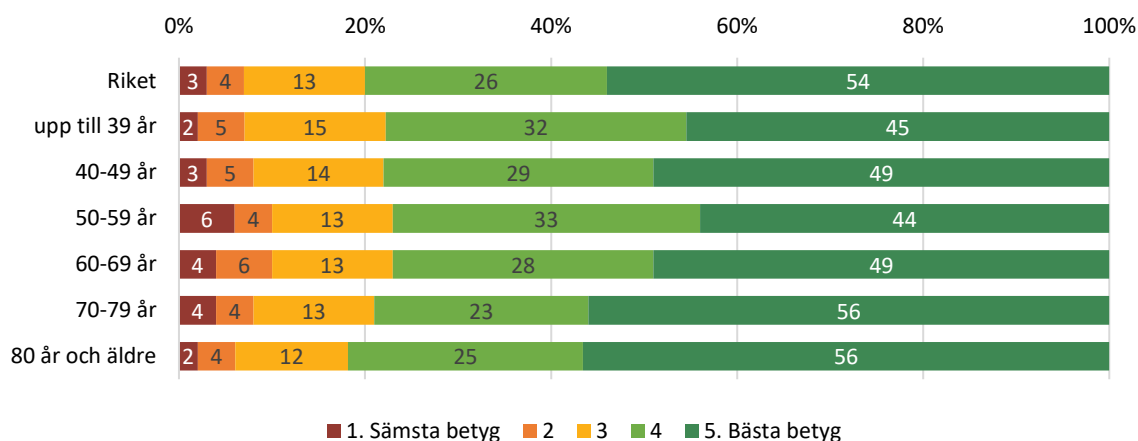
Bas 2022: Riket 6 362, 347, 149, 322, 554, 1 549, 3 440 personer

Åldersgruppen 50-59 år har en lägre andel bifall än övriga åldersgrupper.

Figur 219. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut?

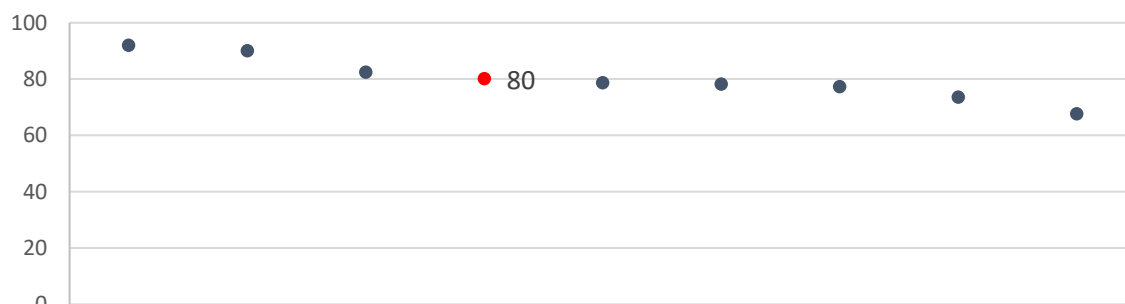
Bas 2022: Riket 6 262, Färdtjänst 5 591, Riksfärdtjänst 671 personer

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

Figur 220. Vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela handläggningen, från ansökan till beslut? Per ålder

Bas 2022: Riket 6 262, 358, 153, 320, 557, 1 538, 3 335 personer

Högst andel högt betyg för hela handläggningen fanns i den äldsta åldersgrupperna, 82 procent.

Figur 221. Sammanfattande betyg per organisation. Röd punkt visar nationellt snitt.

Bas 2022: Riket 6 262 personer

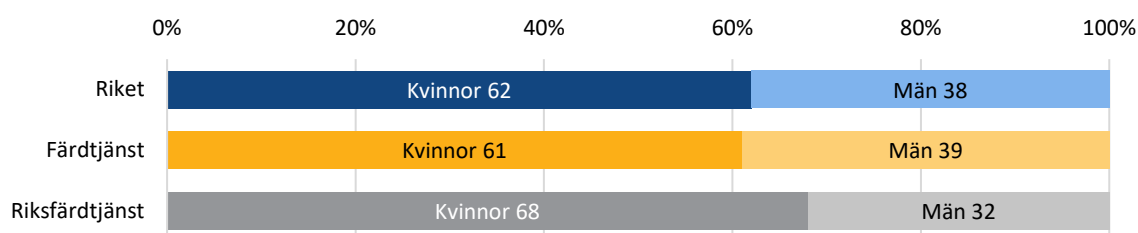
Andelen sökande som gav ett högt sammanfattande betyg för handläggningen sträckte sig från 68 till 92 procent bland de deltagande organisationerna.

7.5 Fakta om de riks-/färdtjänstsökande

Bland de tillståndssökande:

- var 62 procent kvinnor
- var 78 procent 70 år eller äldre
- hade 44 procent ett rörelsehinder

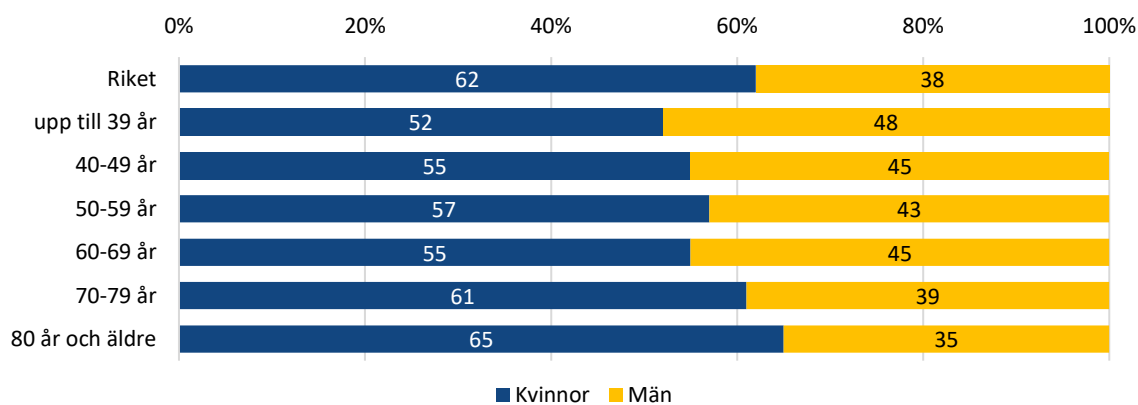
Figur 222. Kön



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

Av samtliga sökande var 62 procent kvinnor. Andelen kvinnor var högre bland de riksfärdtjänst-sökande än bland de färdtjänst-sökande.

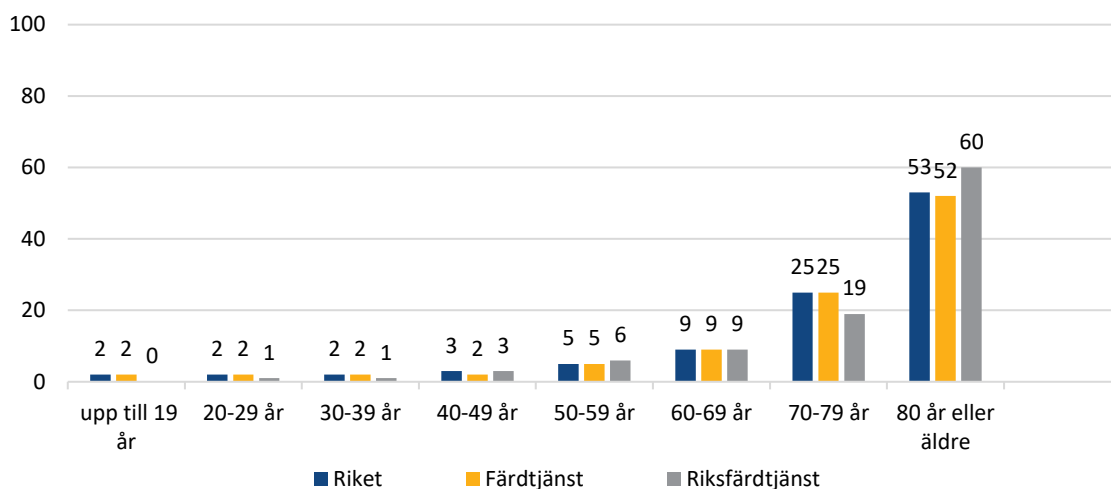
Figur 223. Kön per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Relaterat till ålder finns en tendens till att andelen kvinnor bland de sökande ökar med stigande ålder.

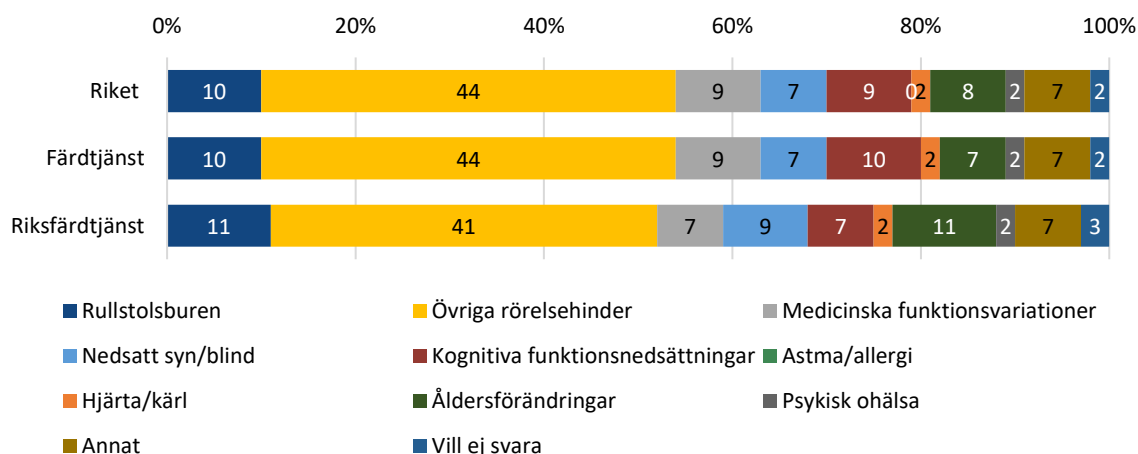
Figur 224. Ålder



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

78 procent av de sökande var 70 år och äldre. Andelen som var 80 år och äldre är högre bland de riksfärdtjänstsökande än bland de färdtjänstsökande.

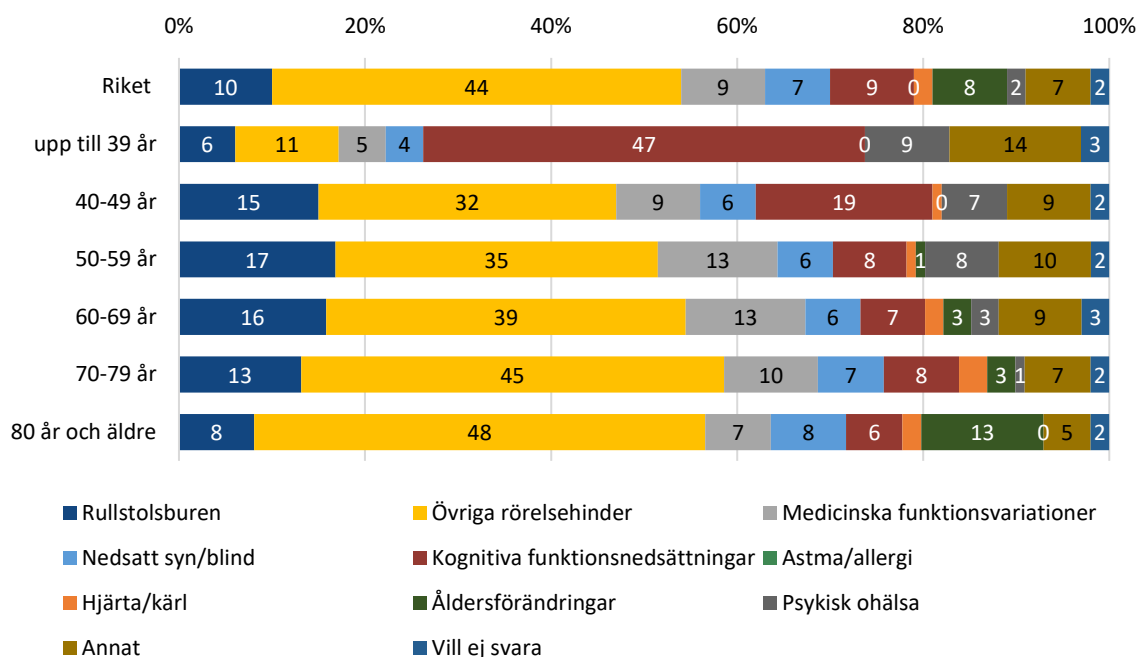
Figur 225. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning?



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

Andelen sökande med åldersförändringar var högre bland dem som sökt riksfärdtjänst än bland dem som sökt färdtjänstillstånd. Däremot var andelen sökande med kognitiva funktionsnedsättningar, övriga rörelsehinder och medicinska funktionsvariationer högre bland dem som sökt färdtjänstillstånd än bland dem som sökt riksfärdtjänst.

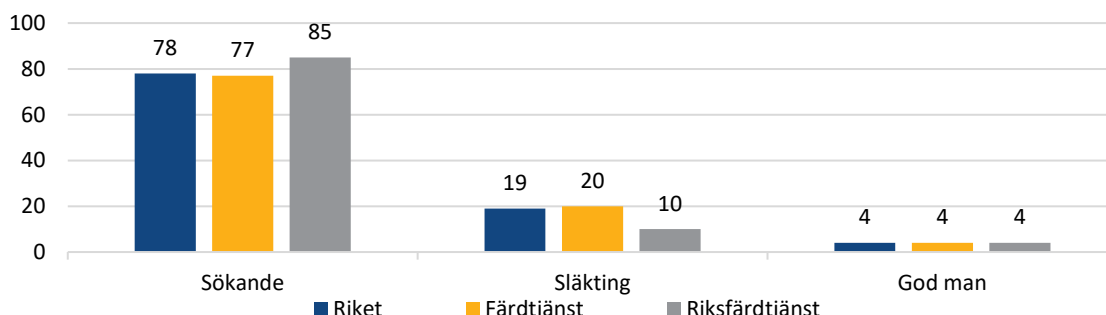
Figur 226. Vilken är din huvudsakliga funktionsnedsättning? Per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Den yngsta åldersgruppen skiljer sig från genomsnittet och övriga åldersgrupper gällande funktionsnedsättningar. I den här gruppen dominerar kognitiva funktionsnedsättningar. Andelen rullstolsburna är också lägre än i övriga grupper, undantaget gruppen 80 år och äldre.

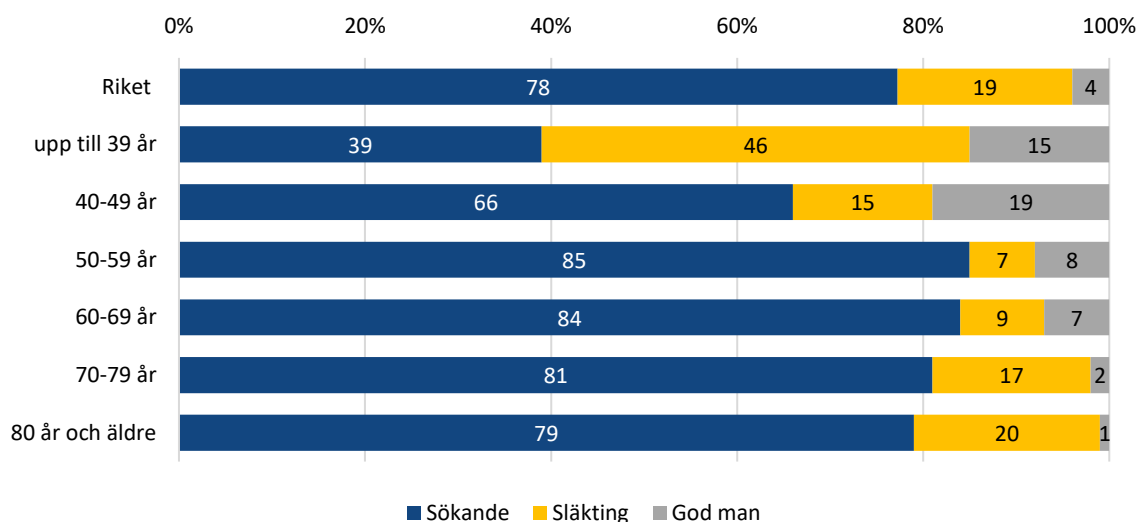
Figur 227. Vem är du som besvarar enkäten?



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 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. Andelen släktingar som sökt för den sökandes räkning är högre bland färdtjänstansökningarna än bland riksfärdtjänstansökningarna. Se även figur 201 om kontaktsätt med handläggaren.

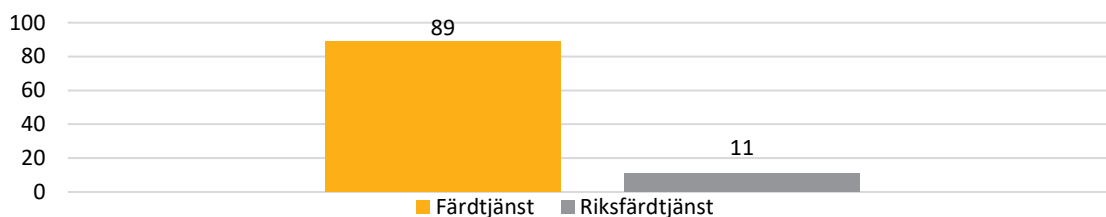
Figur 228. Vem är du som besvarar enkäten? Per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Den yngsta gruppen hade den högsta andelen där en släkting var den som besvarade undersökningen. Se även funktionsnedsättning, figur 226.

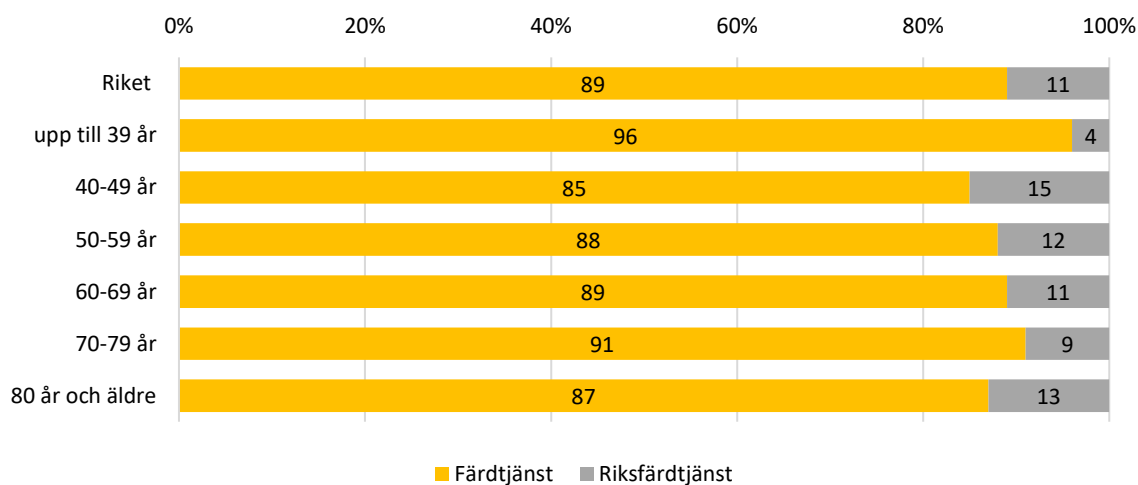
Figur 229. Fördelning av genomförda intervjuer utifrån ansökan om restyp



Bas 2022: Riket 6 631 personer

Av samtliga genomförda intervjuer i HANBARO-undersökningen gjordes 89 procent med personer som sökt färdtjänstillstånd.

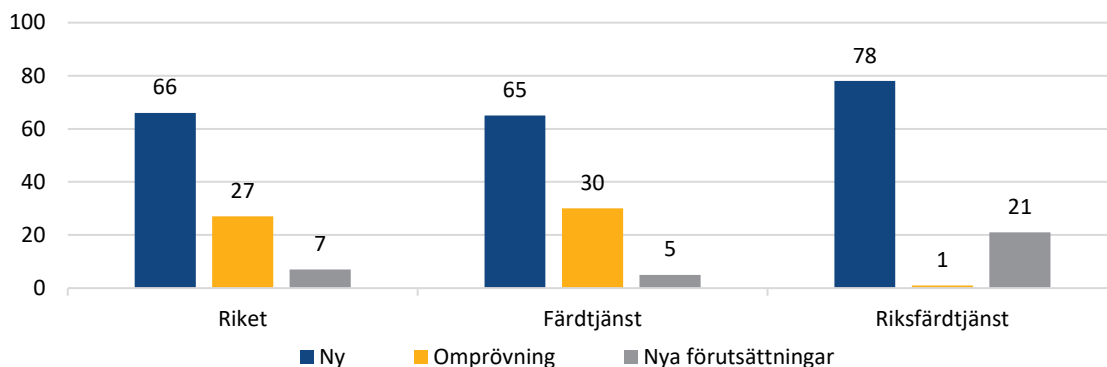
Figur 230. Fördelning av genomförda intervjuer utifrån ansökan om restyp per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Den yngsta åldersgruppen ansökte i högre grad än övriga åldrar om färdtjänst.

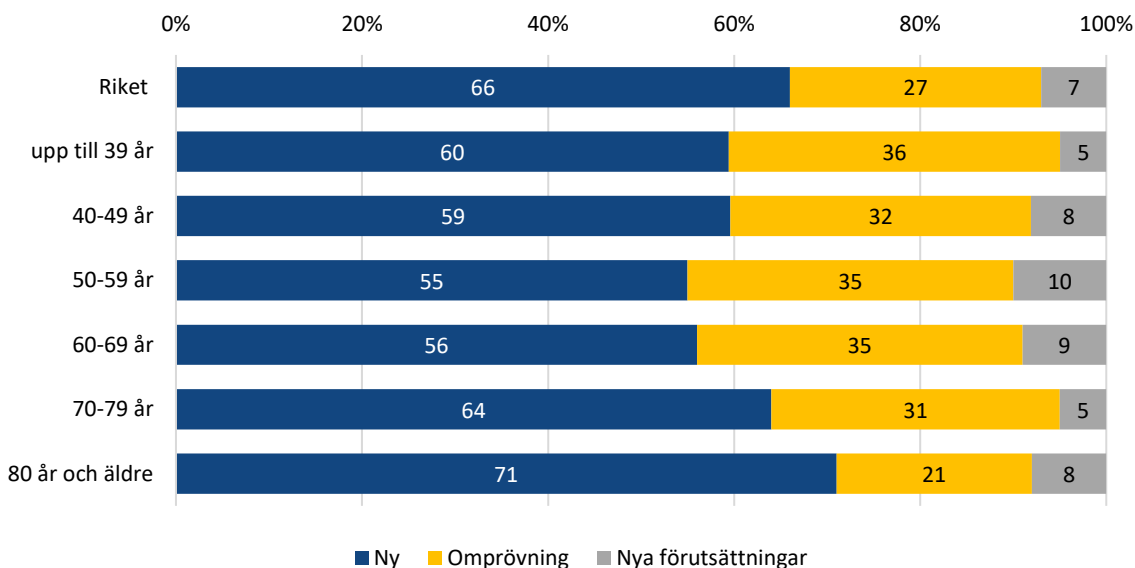
Figur 231. Typ av ansökan



Bas 2022: Riket 6 631, Färdtjänst 5 940, Riksfärdtjänst 691 personer

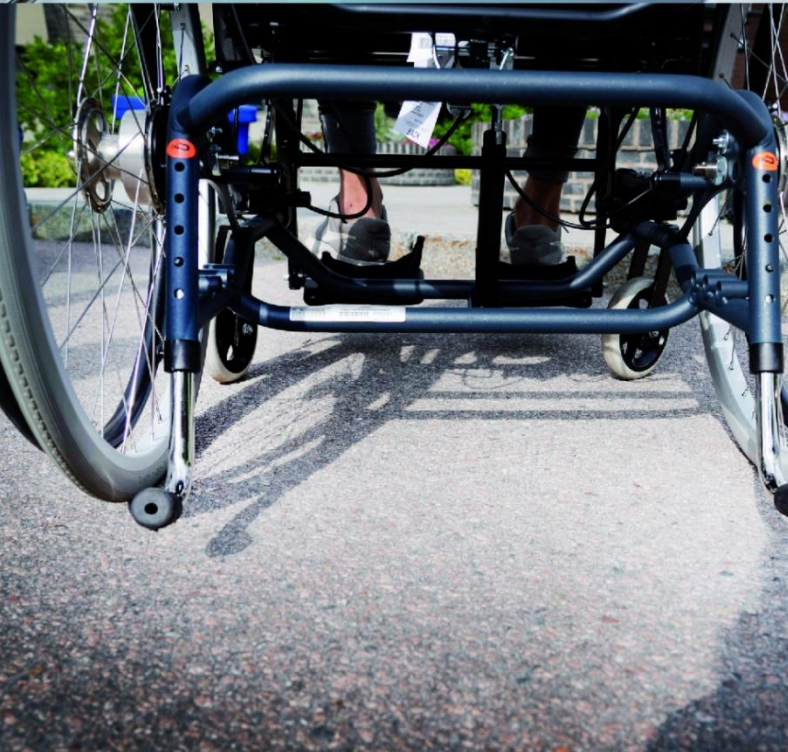
Bland samtliga ansökningar var 66 procent nya ansökningar. Andelen nya ansökningar samt ansökningar p.g.a. nya förutsättningar var högre bland riksfärdtjänstsökande än bland färdtjänst-sökande. Observera att inte alla organisationer definierar sina ansökningar på samma sätt och heller inte använder alla definitioner för sina ansökningar.

Figur 232. Typ av ansökan per ålder



Bas 2022: Riket 6 631, 367, 159, 331, 580, 1 616, 3 577 personer

Andelen nya ansökningar var högst i den äldsta åldersgruppen. Där var också andelen omprövningar lägre än i övriga åldersgrupper. Det hänger troligtvis samman med bland annat de funktionsnedsättningar som motiverar ett färdtjänst-/riksfärdtjänstillstånd i den äldre åldersgruppen. Dessa nedsättningar minskar inte över tid.



8 Om undersökningarna och rapporten

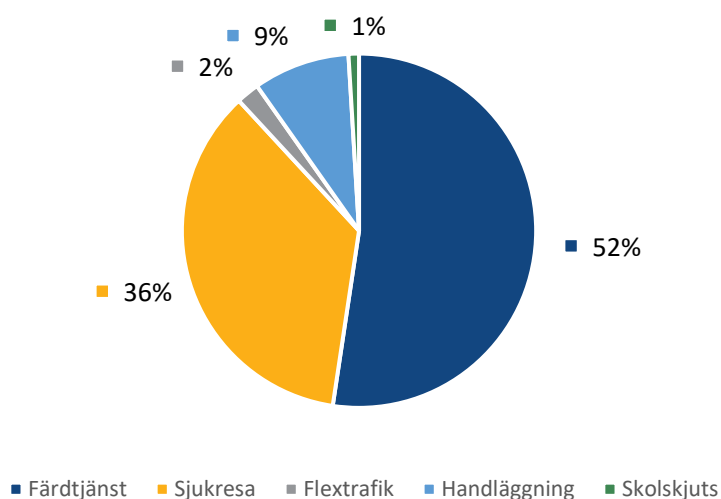
8.1 Bakgrundsinformation

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, regionala kollektivtrafikmyndigheter samt regioner och primärkommunala medlemmar som valt att delta i barometern. I rapporten benämns samtliga uppdragsgivare i ANBARO som deltagare. Ipsos AB genomför undersökningen. Svensk Kollektivtrafik administrerar deltagarna. Resultaten redovisas månatligen i en webbaserat rapport- och analysportal som deltagarna har tillgång till.

Under 2022 genomfördes totalt 75 211 intervjuer. Av dessa var 39 393 (2021: 39 937 st.) färdtjänst- och 26 887 (2021: 26 894 st.) sjukreseintervjuer. 719 intervjuer genomfördes för skolskjuts (2021: 568 st.) och 1 581 för flextrafikundersökningen (2021: 1 705 st.). Handlägningsundersökningen omfattade 6 631 intervjuer under året (2021: 6 120 st.).

Figur 233. Intervjufördelning för samtliga undersökningar



Bas 2022: 75 211 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 2022 var antalet deltagare totalt 25 stycken. Av dem deltog 24 i färdtjänstundersökningen och 20 deltog i sjukreseundersökningen. Nedanstående tabell visar fördelningen av antalet intervjuer per deltagare och restyp.

Deltagande i december 2022 – färdtjänst och sjukresa	Frågepaket	Antal färdtjänst-intervjuer per dag	Antal sjukrese-intervjuer per dag
Borås stad, färdtjänsten	Light	2	0
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/Värmlandstrafik	Normal	3	3
Region Västmanland Kollektivtrafikförvaltningen	Normal	3	3
Region Örebro län/Länstrafiken Örebro	Light	2	2
Skånetrafiken	Normal	5	7
Västtrafik	Normal	6	6
Östgötatrafiken, AB	Normal	10	3

8.2.2 Deltagare – flextrafik

I Flexbarundersökningen deltog två organisationer under 2022.

Deltagande i december 2022 – 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 mätilfälle. 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 identifierats som viktiga

Normal innehåller ytterligare 18 frågor

Pro innehåller ytterligare 12 frågor

8.3 Handläggning färdtjänst/riksfärdtjänst

Handlägningsundersökningen 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 2022 – HANBARO	Frågepaket	Antal intervjuer per månad
Göteborgs stad	Light	50
Jönköpings Länstrafik	Normal	50
Malmö stad	Normal	60
Region Kalmar/Kalmar Länstrafik	Normal	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 handlägningsärenden. 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 identifierats som viktiga

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 2022.

Deltagande i december 2022 – 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 identifierats som viktiga

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 riksferdtjänst samt på en sammanfattande nivå. Fokus i rapporten för 2022 ligger på vad som kan utläsas av nedbrytningar på ålder och resfrekvens för färdtjänst och sjukresor. Nedbrytningarna har skett för de enskilda restyperna, för att bättre kunna konstatera eventuella skillnader. Signifikans anges på 95 procentsnivån. Endast signifikanta förändringar eller skillnader mellan grupper kommenteras. Grupper där antalet svarande understiger 30 st. redovisas inte.

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 alternativt de sökande för handlägningsundersökningen.

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 2022
- Trafikanalys siffror för 2021:
 - o <https://www.trafa.se/kollektivtrafik/fardtjanst/>
 - o [Färdtjänst \(trafa.se\)](https://www.trafa.se/fardtjanst/)
 - o Tabellverk Färdtjänst och riksferdtjänst 2021, tabell 2a och 2b



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>

