

Systematiskt kvalitetsarbete

2018-05-23



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK



Blir det ny lag om serviceresor?

Vad utredarna hittills presenterat

- Samordning av särskilda persontransporter lämnar förslag 2018-06-30
 - Målsättning är ökad samordning mellan färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts och sjukresor. Samordning kan avse både regler, trafikavtal, personal, system, beställningscentraler.
 - Inget tvång för primärkommun att överlåta till RKM. Fortsatt frivillighet.
 - Ny lag om kommunsamverkan kommer parallellt. Innebär möjlighet för primärkommuner att samverka.
 - Dock ökat tvång att redovisa hur man arbetar med samordning
 - Möjlighet att välja anordna eller ersätta vad gäller riksfärdtjänst och sjukresor
 - Frihet att sätta taxa men med knytning till kollektivtrafiktaxan
 - Ökad insamling av verksamhetstatistik
 - Ökat fokus på systematiskt kvalitetsarbete

Kvalitet i färdtjänsten?

- Regeringen gav Myndigheten För Delaktighet (MFD) ett uppdrag att senast i november 2018 redovisa en översyn och förslag rörande kvalitet i färdtjänsten. Ursprung i en MFD-rapport som visade bristande upplevd kvalitet. Undersökningen till grund kraftigt ifrågasatt ur ett statistiskt perspektiv (självrekryterad webbpanel). Anbarö visar på både nöjda resenärer och god upplevd punktlighet.
- MFD kommer att fokusera på kvalitet utifrån resenärens upplevelser samt utifrån verksamhetens perspektiv. I det sistnämnda ingår att följa upp hur huvudmännen genomför upphandlingar och avtalsuppföljning.

Hur arbetar ni med systematiskt kvalitetsarbete?

- Hur ser fördelning ut mellan vite och bonus i era avtal?
- Följer ni upp främst de avtalspunkter som är vites-, bonusgrundande eller övriga punkter?
- Har ni mätbara kvalitetsmål kopplade mot avtal som följs upp?
- Hur arbetar ni med kunskapsöverföring kring avtalets innehåll till er personal?
- Hur arbetar ni med kunskapsöverföring kring avtalets innehåll till era leverantörers personal?

Hur arbetar ni med systematiskt kvalitetsarbete?

- Har ni anställd personal som specifikt arbetar med kvalitetsuppföljning för avtalade tjänster?
- Hur mycket överlåter ni till egenkontroll hos entreprenörerna?

Hur arbetar ni med systematiskt kvalitetsarbete?

- Hur ser ni på kvalitetscertifiering som en väg att nå högre kvalitet?
- Hur arbetar ni med systematiskt kvalitetsarbete i er verksamhet?



I vilken del behöver ni stärka upp er?

