



Anette Johansson
046 – 359 63 22
anette.johansson@lund.se

Mötesanteckningar från brukarrådsmöte 2022-02-08

Deltagare: Ingemar Bryman SPF, Mai Almén HSO, Ann-Christin Fast SRF, Mats-Peter Nilsson HSO, Sven Englesson PRO, Per Tranström och Anette Johansson TF, Ana Dulgher och Martin Andersson DRT. Mötet hölls i Teams.

Per hälsar välkomna och vi har en kort presentationsrunda

Agenda

Anbaro

Anbaro mätning görs hos 25 olika regioner/kommuner i Sverige av företaget Ipsos. I Lund ringer man fyra personer per dag och frågar om den senaste resan. Siffrorna säger inte hela sanningen och ska tas med en nypa salt. Många blir inte tillfrågade på grund av man inte kan svara själv och boendepersonal och verksamhetspersonal kan inte svara för dessa personer och har avböjt att delta. Ledsagare som medföljer på resa kan svara.

Det finns resultat från kvartal fyra 2021 som Per presenterar och som skickas till rådets medlemmar.

Över lag ligger Lund bra till och får höga betyg på bemötande förare och på svarstider.

Det sammanfattande betyget är något lägre och de förklaringar man kan tänka sig är att resenärer inte alltid får den tid man önskar utan regelverket följs och att det är en ökad samåkning.

Det generella betyget är också lägre och är det svåraste att ändra. De tillfrågade har då med sig sådana resor som varit längre bak i tiden och kanske inte varit bra.

Utifrån undersökningen så generar resultat 5,5 % i bonus till transportören enligt avtal, ca 300 000 kr.

I Ipsos undersökning har det lagts till några frågor avseende användning av digitala hjälpmedel och resvanor under pandemin. Se bilaga.



DRT Solutions

Drts presentation skickas till rådets medlemmar

Drt är en underentreprenör till Telepass som har avtalet med Lund. Företaget bildades 2016 och tillhandahåller bland annat administration, IT-systemet Drip, beställningscentral, trafikplanering, kundtjänst med mera.

Ana är ansvarig för Lunds färdtjänst och Martin är marknadschef. Företaget finns sedan ca ett år tillbaka i lokaler på Västra station.

I det stora hela är det få kundtjänständerna men framför allt inga allvarliga sådana. Per läser alla och det är mycket bra svar som ges till resenärerna.

App-användarna är 433 till antalet och det går endast att boka så kallade spontanresor. Alla beställningar från verksamheter görs per mejl men det går att avboka i appen.

I snitt beställer 37 % sina resor per telefon hos beställningscentralen.

Martin beskriver att vi är mitt i skiftet hur vi beställer resor och vi kommer att behöva anpassa oss och se över hur det kommer att vara i framtiden.

Vidare håller Martin med om Pers slutsats om varför det generella betyget är lågt.

Förtroendet måste återskapas. Bilen ska komma i tid och förarna vara trevliga.

Eventet på Clemenstorget den 18 december gick bra. Många nyfikna kom och frågade bland annat om appen och man hade bra samtal och man provade på att sitta i specialfordon.

Det har gjorts verksamhetsbesök och man planerar för fler.

Det har gjorts ett speciellt gränssnitt i appen så att det går att följa var bilen med en specifik resenär är någonstans. Det är mycket uppskattat.

Det har varit svårigheter med resenärer som vägrar att gå in/ut från bilen och det har tagit alltför lång tid. Dialog om hur det kan lösas pågår.

DRT tar upp frågan om så kallade bomresor det vill säga sådana resor som inte avbokas och där resenär inte dyker upp. De är många sådana och påverkar tillgången för alla. Det gäller både förbokade och spontanresor. Man önskar hjälp med att sprida budskapet om vikten av att avboka resor.

DRT kommer den 7 maj tillsammans med IFK-Lund att anordna funkisloppet på gamla idrottsplatsen i Lund och det ser man mycket fram emot.



Frågor och synpunkter från rådet till DRT

Hur mycket samordning är det på resorna? Ca 50 % av resorna är samordnade. Det innebär att man i någon del av resan rest tillsammans med annan resenär.

Hur har DRT:s personal upplevt att man förstår Lunds resenärerna när de beställer? Det har varit få synpunkter på det språkliga. Många av beställningsmottagarna har arbetat 6-7 år med beställningar från olika uppdrag runt om i Sverige.

Hur gör man när man bokar i appen och har ledarhund och undantag från samåkning men inte ska ha med hunden på en resa? Svaret är att det ska gå att klicka bort hund i beställningen.

Fråga om man inte skulle kunna slippa att logga in i appen vid varje tillfälle, att den skulle kunna vara öppen? Man loggas ut per automatik eftersom GDPR-reglerna inte tillåter att en app med känsliga personuppgifter är öppen. Kommer möjligen att ändras om inloggningen kommer att göras med bank-id i framtiden.

Önskemål att man varje fall skulle kunna spara kundnummer.

Fortsatt önskemål att man ska få sms:s bekräftelse vid beställning.

Det är oftast svårare att få resor på morgonen och eftermiddagen på grund av de dagliga fasta resorna. Men man lär sig att vara förutseende och boka tidigt för att vara säkrare på att få önskad tid.

Fråga om var man kan informera om när det är föreningsaktiviteter på gång där man kan förvänta sig att fler kommer att resa. Tex kommer synskadades förbund ha årsmöte inom en snar framtid. Ana meddelar att man kan vända sig till kundtjänst och där lämna sin information så förs den vidare till dom det berör och då har man en chans att bemanna med fler bilar om det behövs. Man tar tacksamt emot sådan information.

Rådet ger en eloge till kommunen DRT och Telepass utifrån att färdtjänsten fungerar så mycket bättre nu.

Trappklättring

Hittills har det genomförts 5-6 besiktningar av trappor där man ansökt om tillstånd. En har underkänts på grund av att det var för litet utrymme att manövrera trappklättraren. Rådet önskar att de som inte får tillstånd till trappklättring vid sin bostad blir upplysta om att man kan vända sig till kommunens bostadsanpassnings handläggare för att eventuellt ansöka om trapphiss.



Hur man kommer att hantera trappklättring på annan adress än folkbokföringsadressen i framtiden är en fråga för regelverket och det kommer att komma förslag.

Coronatransporter

Det har visat sig att vård och omsorg flyttar vårdtagare med covid från sina boende till Højeågården. Dessa resor omfattas inte av sjukresor utan är kommun interna. Det är ett fåtal per vecka och utförs av Telepass som i ordning ställer ett specialfordon för att genomföra dem på ett säkert sätt.

Regelverk

Det har varit ett ärende där resenär vägrade gå av bilen på grund av att föraren inte körde till annan adress än den beställda. Det löste sig men det innebär att bilen blev låst betydligt längre. På grund av inträffad incident påpekas att det aldrig går att ändra en adress under pågående resa

Regelverket

Per, Walle och Kalle har varit på besök hos bilanpassningen i Staffanstorp och de fick en bra genomgång om vilka hjälpmedel som finns för att förflytta en el-rullstol som inte fungerar. Det som var positivt är att det finns en lösning som inte är en fast installation. Det finns fortfarande frågetecken och inga beslut är tagna. Om hemkörning av icke fungerande el-rullstol ska ske med hjälp av assistansbil, som föreskrivaren av hjälpmedlet hänvisar till, så är det största problemet att färdtjänstresenären inte kan åka med i sådana bilar eftersom dessa troligtvis inte är tillgängliga för personer med rörelsenedsättningar.

Förvaltningsrätten

Fortfarande inget nytt. Kommer det inget så får avtalet förlängas ytterligare ett år.

Fakturering

Fåtal frågor nu

Handfull fakturor som haft fel belopp

Synpunkter på att förfallodatumen inte är i slutet av månaden

Målet är att fakturan ska nå alla i mitten på månaden med förfallodatum 30 dagar efter att den skrevs ut

Frågor



Angående frågan om olyckan på Fjeliävägen. Enligt Anna Karlsson på tekniska förvaltningen är skyltningen ok.

Det kommer upp en annan olyckshändelse oklart exakt var men det har hörts att det var en äldre person med nedsatt hörsel som blev påkörd av en buss.

Hur går det med regelverket? Per har det på sitt bord men kan inte säga något om när i tid det kommer att bli klart.

Mai justerar dagens mötesanteckningar.

Nästa möte är den 10 maj klockan 13 – 15
De flesta önskar att det ska vara ett fysiskt möte.
Per återkommer

Antecknat av
Anette Johansson