

Plats och tid Ingaröfjärdens sammanträdesrum, kommunhuset, Skogsbo
2016-10-31 kl. 13.00- 15.00
Dnr 2016VON/0006
Kallade

Jan Dolk, ordf (KD)
Henrik Paulsen, 2:e v ordf (S)

Föreningar

Eva Nordlander, PRO Värmdö
Fritz Mannich, PRO Värmdö
Gerd Fredriksson, SPF Seniorerna Värmdö
Kinga Hernborg, SPF Seniorerna Värmdö
Karl-Erik Skog, SPF Seniorerna Värmdö
Anita Fahlström, Djurö Stavsnäs Pensionärsförening
Ingegerd Rosenqvist, Djurö Stavsnäs Pensionärsförening
Per-Olof Jackson, Guldkanten

Övriga deltagare

Lennart Karlsson, Värmdö Seniordansare
Kerstin Öberg, Värmdö Seniordansare
Keolis

Tjänstemän

Madeleine Qvarforth
Camilla Bergius

Utses att justera

Fritz Mannich

Sekreterare

Lena Liljeqvist

Underskrifter

Ordförande

Jan Dolk

Justerande

Fritz Mannich

Sekreterare

Lena Liljeqvist

Minnesanteckningarna förvaras på Kansli- och utredningsavdelningen, Kommunhuset, Skogsbo.

Innehållsförteckning

1.Ordförande hälsar samtliga välkomna till dagens möte.....	3
2.Dagordningen fastställs.....	3
3.Justering av minnesanteckningar.....	3
4.Information från Värmdö Seniordansare	3
7.Nattillsyn via kamera	3
8.Frågor från föreningarna:.....	3
9.Besök av Keolis	4

- 1. Ordförande hälsar samtliga välkomna till dagens möte**
- 2. Dagordningen fastställs**
Dagordningen godkännes.
- 3. Justering av minnesanteckningar**
Till justering av minnesanteckningar utses Fritz Mannich och ordförande Jan Dolk.
- 4. Information från Värmdö Seniordansare**
Lennart Karlsson informerade om Värmdö Seniordansare som han är stolt över. Det är lätt att vara med och dansa, instruktionerna löd: gå framåt räkna till åtta och skilj på höger och vänster! Alla kan dansa och enligt Vårdguiden är det nyttigt för hälsan både socialt och fysiskt. På äldreboendena kan man dansa "sittande och bara stampa takten" Värmdö Seniordansare har totalt 99 timmars dans utspjutt på året. Ett sätt att bygga broar över både åldrar och integration.
- 5. Information om nyckelfria lås**
Madeleine Qvarforth, IKT – strateg inom omsorg- och välfärdssektorn, informerar om att kommunen har planer på att installera nyckelfria lås hos brukarna i kommunen och vill höra hur rådet ser på frågan innan beslut tas i vård- och omsorgsnämnden.
Hemtjänsten öppnar dörren med sin mobiltelefon. En fråga som väcks är hur det fungerar med sju- eller notillhållarlås. Följande svar lämnas av leverantören: "Räddningstjänst m.fl. är jättetydliga med att man aldrig får använda tillhållarlås när man är hemma. Det går inte att komma in då!! Dessutom är det inte enkelt att ta sig ut om det t ex skulle börja brinna. Så helt enkelt är det så att om brukaren låser med tillhållarlåset när hen är hemma så kommer varken hemtjänst eller räddningstjänst in". Kommunen står för lås och installation. Bil 1.
Förslag från Erland Bridell till rådet är att bjuda in Stockholm Digital Care!
- 6. Minnesanteckningar från tidigare möte, 29 augusti.**
En korrigerig av datum görs från 25 april till 29 augusti. Ligger nu i rätt version på InsynVärmdö.
Bilägges till dessa minnesanteckningar – statistik för färdtjänst. Bil 2.
En påstötning till Stockholms läns landsting behöver göras om brevet som skickades för en tid sedan behöver göras om "buss i kommunen"! Påminnelse om att seniorerna behöver en samlingslokal.
- 7. Nattillsyn via kamera**
Ärendet tas upp vid nästa möte.
- 8. Frågor från föreningarna:**
 - SPF:
 - Gustavsgården. Ärendet drogs tillbaka ur vård- och omsorgsnämnden och en utredning pågår från tjänstemannasidan om

förutsättningarna med syfte att få ut det bästa om hur Gustavsgården ska drivas.

- Synpunkter på Riktlinjer för handläggning enligt SoL avseende äldreomsorg och bistånd till personer med funktionsnedsättning” från PRO Gustavsberg/Ingarö hann aldrig diskuteras. Bil 3.

9. Besök av Keolis

Per Larsson, tillgänglighetsansvarig och Ida Hernborg, marknads- och produktansvarig, hos Keolis informerar om Keolis verksamhet och inför den stundande bussturen om att på ett säkert sätt transportera sig med buss i stället för resor med färdtjänst. ”Allas rätt att resa tryggt och säkert med buss” ! Turen genomfördes den 3 november. Bil 4.

10. Övriga frågor

Jag ber att få tacka för mig och vid nästa möte är Camilla Bergius sekreterare!

Ordförande tackar för dagens möte och önskar alla på återseende den 12 december!

A photograph showing two hands clasped together in a supportive grip. The hands are positioned centrally, with one hand resting on top of the other. The background is slightly blurred, showing a patterned surface on the left and a plain white surface on the right. The text 'Omsorg ♥ teknik = SANT!' is written in white across the hands.

Omsorg ♥ teknik = SANT!

Vad är nyckelfria lås?

- Det är ett lås som är installerat på insidan av brukarens dörr och som hemtjänstpersonalen kan öppna med hjälp av sin mobiltelefon
- "Leverantören har installerat mer än 80 000 nyckelfria lås i Norden och Holland sedan år 2002"



Fördelar med nyckelfria lås

För omsorgstagaren:

- Ingen oro för att lämna ut nycklar
- Vid trygghetslarm kan personalen vara på plats snabbare
- Mer tid för omsorg till brukaren

För kommunen:

- Lägre kostnader
- Bättre arbetsmiljö och personalnöjdhet

För samhället:

- Minskad trafik, bättre miljö

“När jag hör att låset öppnas så vet jag att det är tjejerna (hemtjänsten) som kommer, det känns tryggt” – Omsorgstagare ”Norrköpings kommun”.

”Vi har sparat mer än 10 000 tjänstemil jämfört med förra året”, Sätters kommun



Mobiltelefonen

- I telefonen finns Phoniros applikation installerad
- Personalen loggar in i telefonen med personligt användarnamn och lösenord
- Tillgång till digitala nycklar
- Telefonen kommunicerar med låsenheten via blåtand - Krävs ingen täckning för upplåsning.
- Automatisk utloggning samt möjlighet att spärra telefonen
- Alla besök registreras - Dag, tidpunkt och vem som gjorde besöket



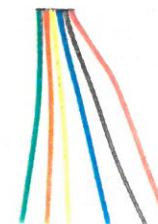
Installation av låset på brukarens dörr

- Monteras över vredet på dörrens insida
- Enkel montering
- Ingen åverkan på lås eller dörr
- Ingen synlighet på dörrens utsida
- **Befintliga nycklar fungerar som vanligt**
- Batteridrivnen – Personalen byter lätt batteriet själva när de ändå är ute på ett besök. Systemet kommer varna i god tid innan det är dags att byta batteri
- Befintliga fästen och vredmedbringare används
- Kräver ingen fackkunskap



Installation av portar

- Installation utan ingrepp på dörr och lås
- Dörrens skalskydd bibehålls
- Portlösningen monteras oftast under ett innertak eller direkt inuti dörren om det är en dörr som går att "öppna".
- Påverkar inte övriga hyresgäster och de använder porten som vanligt



Säkerhet

- All trafik mellan låsenhet, mobiltelefon och server är krypterad
- Tvåfaktorsautentisering med avseende på system och mobilapplikation
- Låsenheten avgör passage, inte mobiltelefonen. Detta medför en betydligt högre säkerhet än lösningar där mobiltelefonen, oavsett metod, ger sig själv access
- Leverantören har även låtit hackare testa att knäcka systemet utan att lyckas
- Lösning för att automatiskt uppdatera låsenheterna med nya nyckellistor via mobiltelefonerna
- Full "off-line" som innebär att personalen även kan logga in i systemet när mobiltäckning saknas eller om servern inte är åtkomlig
- Personalen kommer inte märka någon skillnad om de kommer till ett lås och är offline. Den enda skillnaden är att informationen om att personalen har låst/låst upp och batteristatus ligger kvar i telefonen tills den blir online igen. Då skickas det automatiskt till Phoniro Care. Det är inget som personalen behöver göra eller märker av.

"Detta är en mycket viktig egenskap eftersom det utöver störningar i telenätet också kan vara platser både ute i landsbygden men även i nyare fastigheter där täckningen kan vara dålig".

Tack!

Mina kontaktuppgifter vid övriga frågor:
Madeleine.qvarforth@varmdo.se

Från: Cecilia Josefsson Hall
 Skickat: den 27 oktober 2016 08:33
 Till: Lena Liljegvist
 Kopior: Björn Strååt; Cecilia Josefsson Hall
 Ämne: statistik färdtjänst

Hej Lena!

Här följer min beräkning för tidsåtgång och kostnad för färdtjänst.
 Jag är på plats hela eftermiddagen/kvällen i KC så du är mer än välkommen ner om du har minsta lilla fundering.
 Tyvärr kan jag inte komma till dig då jag behöver vara på plats som servicehandläggare.

Om du tror att det är ytterligare information som pensionärsrådet efterfrågar så säg till – gärna idag. Jag kommer vara ledig nästa vecka och vill så klart få klart detta i tid till dig.

2015

Tot inlämnade LI (läkarintyg)	376 st
Admintid per LI	7 min
Tot timmar	44 h (376 x 7 / 60)
Gorda utredningar	272 st
Utredningstid per utr.	90 min
Tot timmar	408 h (272 x 90 / 60)
Gjorda hembesök	12 st
Snittid tillägg för hemb.	90 min (räknat på 45 min enkel resa)
Tot timmar	18 h (12 x 90 / 60)

(Specfordon som borde
 ha varit hembesök 7 st
 Snittid tillägg för hemb. 90 min
 Tot timmar 10,5 h)

Resultat 2015

$44+408+18 = 470 \text{ h} \times 176 \text{ kr/h} = 82\,720 \text{ kr}$
 $470 / 1760 = 26,7\%$ av en 100% tjänst

(Om man gjort hembesök vid specialfordon
 $44+408+18+10,5 = 480,5 \times 176 \text{ kr/h} = 84\,568 \text{ kr}$
 $480,5 / 1760 = 27,3\%$ av en 100% tjänst)

2016

Baserat på prognosen att det håller samma takt som fram tom september året ut.

Tot inlämnade LI	377 st
Admintid per LI	7 min
Tot timmar	44 h (376 x 7 / 60)
Gorda utredningar	235 st
Utredningstid per utr.	120 min (längre tid/utredning pga nya utredare och högre uppfyllande av kraven ställda av färdtjänsten)
Tot timmar	470 h (235 x 120 / 60)

Gjordna hembesök 24 st
Snittid tillägg för hemb. 180 min (räknat på 45 min enkel resa, räknat med 2 kollegor)
Tot timmar 72 h (24 x 180 / 60)

Prognos 2016

$44+470+72 = 586\text{h} \times 176\text{kr/h} = 103\ 136\text{kr}$
 $586\text{h} / 1760\text{h} = 33\%$ av en 100% tjänst

Timlön räknat på $33000+28000+26000 / 3 = 29000 / 165$ (siffra fr. personal) = 176kr/h
Tjänst i procent uträknat genom att dela med 1760 (siffra fr. personal)

Kommentarer:

Anledning till att prognosen för 2016 visar färre antal utredningar är troligen till viss del pga den personalsituation som har varit på KC under 2016 då flera kollegor slutade och nya har succesivt lärts upp.

Anledningen till fler hembesök 2016 är att specialfordonsansökningar krävt hembesök.

Anledningen till att kollegor inte åkt själva på hembesök är för att vi under 2016 har lärt upp helt nya kollegor som behöver känna sig trygga, säkra i sitt uppdrag. Vi har tittat och arbetar just nu fram rutiner och tar fram hjälpmedel för färdtjänstutredarna att arbeta tryggt och säkert på egen hand, bland annat i samarbete med biståndsenheten och hemtjänsten.

Med vänlig hälsning

Cecilia Josefsson Hall

Enhetschef

Kontaktcenter

Marknadsavdelningen

Sektorn för administration, ledning och service

Värmdö kommun

Skogsbovägen 9-11

134 81 Gustavsberg

Telefon direkt: 08-570 473 70

Telefon vx: 08-570 470 00

cecilia.josefsson@varmdo.se

Från: Erland Bridell <erland@bridell.se>
Skickat: den 27 oktober 2016 09:55
Till: Jan Dolk; Camilla Bergius; Henrik Paulsen; Amie Kronblad; Lena Liljeqvist; Veronica Östlin; Susanne Hollander
Ämne: Synpunkter Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för handläggning enligt SoL
Bifogade filer: _Synpunkter_riktlinjer_Handläggning.pdf; ATT00001.txt

Hej,

PRO har fått Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för handläggning enligt SoL avseende äldreomsorg och bistånd till personer med funktionsnedsättning för att lämna synpunkter.

Jag ber om ursäkt för att synpunkterna kommer något sent, men hoppas att de ändå kan vara till nytta.

Jag skulle uppskatta om vi kan ta upp frågan på VON:s pensionärsråd också.

Bästa hälsningar
Erland Bridell

.....
Erland Bridell
08-570 26 026
070-54 26 026
erland@bridell.se

Värmdö 2016 10 24

Vård och omsorgsnämnden
Värmdö kommun

Synpunkter på Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för handläggning enligt SoL avseende äldreomsorg och bistånd till personer med funktionsnedsättning

Vård- och omsorgsnämnden har till pensionärsorganisationerna sänt ut "riktlinjer för handläggning enligt SoL ..." och bett att få synpunkter till den 20 oktober. Väl medveten om att dessa synpunkter kommer något försenat hoppas PRO Gustavsberg- Ingarö att nämnden ändå kan ta dem till sig.

PRO uppfattar att "Riktlinjer för biståndsbedömning inom äldreomsorgen" ska ersättas med "Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för handläggning enligt SoL avseende äldreomsorg och bistånd till personer med funktionsnedsättning". Det framgår inte tydligt utan det blir vår tolkning och utgångspunkt för dessa synpunkter.

Allmänna kommentarer

Det är positivt att Vård- och omsorgsnämnden tar fram riktlinjer för handläggningen och att dessa då och då uppdateras. Då detta görs bör kommunen fästa uppmärksamhet på ändrade och förtydligade nationella krav i författningar. Socialstyrelsen har velat trycka på vissa viktiga förtydliganden i kraven gällande dokumentation genom dels föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 "Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS" dels genom den mycket omfattande handboken "Handläggning och dokumentation inom Socialtjänsten".

Kommunen har hänvisat till båda dokumenten i riktlinjen vilket är positivt. Riktlinjen lyfter fram en av de saker som Socialstyrelsen velat trycka på som t.ex. förstärkning av barnperspektivet. Det torde dock ha mest bäring på beslut enligt LSS. Det är också positivt att VON i punkten 5.2 anger vilka insatser enligt SoL som beslutas av nämnden. (En redaktionell kommentar: I tredje och fjärde punktsatserna från slutet står "beslut om" vilket kunde tas bort eftersom det framgår av rubriken och inte står framför de andra punkterna)

Det är naturligtvis alltid ett dilemma hur mycket man ska ta med i en riktlinje respektive hur mycket man ska hänvisa till nationella dokument. En ambition tycks ha varit att korta ned texten eftersom riktlinjen minskats från drygt tolv sidor till sex sidor; alltså en minskning av texten till hälften jämfört med "Riktlinjer för biståndsbedömning inom äldreomsorgen." Att ha en kort text kan vara fördelaktigt, men då blir urvalet av vad man ska ta med desto viktigare.

Socialstyrelsen har genom utgivningen av de nya föreskrifterna och allmänna råden SOSFS 2014:5 gjort förtydliganden gällande mål för insatser och uppföljning. PRO saknar förtydliganden om detta i riktlinjen. I 5 Kap ("Särskilda bestämmelser om dokumentation hos den beslutande nämnden"; under underrubriken "Sammanställa beslutsunderlag")

9 och 10 § § i SOSFS 2014:5 står att i ett beslutsunderlag ska anges:

1. Vad ärendet gäller,
2. vem eller vilka personer ärendet avser, och
3. vilka överväganden som ligger till grund för nämndens förslag till beslut)
4. den enskildes uppfattning om sina behov och hur dessa kan tillgodoses
5. den bedömning som har gjorts av den enskildes behov
6. hur utredningen har genomförts
7. den bedömning som har gjorts av den enskildes förmåga att själv tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt
8. vilka andra insatser som har övervägts tillsammans med den enskilde och
9. målet eller målen för den insats som föreslås.

(Här har sammanställts båda paragraferna varför siffrorna inte överensstämmer med originalet då de är uppdelade på två paragrafer där de tre översta punkterna gäller både Sol och LSS och de följande sex punkterna avser beslut enligt Sol)

Detta var tidigare allmänna råd men har genom SOSFS 2014:5 ändrats till bindande föreskrift och nytt är att det ska dokumenteras mål till varje insats. Det är en stor och viktig förändring jämfört med tidigare krav. Det får även konsekvenser för kommunikationen med utförarna då de nu har anledning att förvänta sig att få besked om vilka mål som finns för insatserna i de beställningar de får från biståndshandläggarna.

PRO menar att det är skäl för att detta bör framgå av de reviderade riktlinjerna.

Socialstyrelsen har också i 5 Kap 23 § i SOSFS 2014:5 förtydligat uppföljningens betydelse genom att ställa krav på dokumentation av den beslutande nämndens uppföljning. "Åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt nämndens beslut och gällande författningar ska dokumenteras. Detsamma ska gälla åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp insatsen mot fastställda mål och den planering som har gjorts tillsammans med den enskilde." Socialstyrelsen har även förtydligat att det av dokumentationen ska framgå de klagomål på handläggning och genomförande av insats som den enskilde framfört och vilka åtgärder som nämnden i så fall har vidtagits. PRO menar att även innehållet i 5 Kap 23 § bör framgå av riktlinjerna.

PRO menar att det som under punkt 9. "Beslut" står att *alla beslut ska följas upp när beslutet löper ut ...* inte tillräckligt tydligt lyfter fram innebörden av författningstexten och den betydelse uppföljningen har givits av Socialstyrelsen i den nya författningen.

PRO:s kommentarer till text under specifika rubriker

5 Lagar och föreskrifter

På tredje raden hänvisas till Offentlighets- och sekretesslagen och här har lagen av misstag givits författningsnummer (SFS 2015:1033). Detta är endast författningsnummer till en ändring av lagen. Offentlighets och sekretesslagen har fortfarande författningsnummer SFS 2009:400.

8 Handläggning

PRO noterar att nämndens tidigare tolkning av att beslut ska fattas skyndsamt, normalt innebär inom tre veckor, har tagits bort. PRO anser att det är fördelaktigt att handläggarna får nämndens tolkning av begreppet "skyndsamt" som stöd i handläggningen.

Gällande kommunikering av handlingar som nämns i riktlinjen anges endast dokument från extern part som den enskilde inte har sett. Att handläggarna ska kommunicera utredningen med den enskilde innan beslut är kanske så självklart att det inte behöver nämnas, men det borde kanske ändå framgå av riktlinjen.

9. Beslut

Här kan med fördel införas det som framgår av 5 Kap 23 §§ om uppföljning eller ännu hellre framgå under en särskild rubrik "Uppföljning".

12 Samverkan

Samverkan är något av det svåraste som finns och PRO menar att det här finns anledning att dels hänvisa till gällande lagrum angående SIP, samordnad individuell planering: (2 Kap 7 § SoL och 3f § HSL). Det kan också vara lämpligt att inte endast skriva "om behov finns" utan även ange att då den enskilde har behov av insatser från både hälso- och sjukvården och socialtjänsten ska en SIP genomföras. Det är bl.a. då behov föreligger enligt lagtexterna. Det kan vidare vara värdefullt att hänvisa till att Kommunförbundet Stockholms län KSL tagit fram en handledning för hur en SIP kan genomföras: "Samordnad och individuell plan för vuxna och äldre i Stockholms län. Vägledning för personal i kommuner och landsting i Stockholms län."

Det kan även vara värdefullt att hänvisa till att det finns flera överenskommelser mellan landstinget och kommunerna i länet gällande samverkan kring olika frågor som rör äldre och att dessa ska vara en del av verksamhetens ledningssystem om kommunen har godkänt dem. Det kan gälla t.ex. Samverkan vid in- och utskrivning i slutenvården, Samverkan när en individ behöver praktisk hjälp med egenvård och Vård och omsorg för personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt.

Sammanfattningsvis menar Pro att riktlinjen bör förtydligas gällande

- dokumentation av beslutsunderlag
- att det ska framgå tydligt att varje insats ska ha ett dokumenterat mål
- vikten av uppföljningen av om den enskilde får beslutade insatser och i vilken grad målen för insatserna uppfylls
- vilken dokumentation av uppföljning som behövs
- kommunikering med den enskilde inför beslut
- samverkan och samordnad individuell planering och samverkansöverenskommelser med landstinget som kommunen ingått
- författningsnummer för Offentlighets- och sekretesslag (anges som SFS 2009:400)

Erland Bridell

Erland Bridell
För PRO Gustavsberg-Ingarö

Leif Gustafsson, ordförande
PRO Gustavsberg-Ingarö

SIL 4

1

Om Keolis

En ledande aktör inom
kollektivtrafiken

Välkomna till en världsomspännande trafikutövare!

Keolis

ABOUT US

BUSINESS ACTIVITIES

CORPORATE RESPONSIBILITY

MEDIA CENTRE

EN



Keolis

Kheops = byggandets farao
Eols (Aiolos) = vindarnas gud
Polis = (grek.) stad, medborgare

KEY FACTS

EXPLORE OUR NETWORKS
AROUND THE WORLD



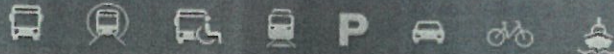
NEWS



Virginia Railway
Express extends
Keolis' contract by
five years

Know-how

Keolis



YouTube

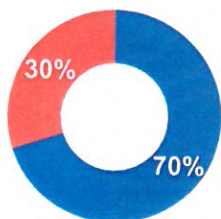


Keolis i världen

60 000 medarbetare i 15 länder



Keolis - internationellt ledande företag inom passagerartransporter



70% SNCF Participations

- Långsiktig ägare (15 år)
- Industriella styrka

30% CDPQ

- Långsiktig ägare (8 år)
- Kanadensisk pensionskassa som fokuserar på finansiell effektivitet och stabilitet

En långsiktig industriell och finansiell ägarstruktur som stöttar Keolis tillväxtplaner

Kompetens inom alla transportslag

Train



5,754 km linjenät
1,300 tåg
12 nätverk
125M tågkm
627M resenärer/år

Tram



660 km linjenät
1,121 spårvagnar
17 nätverk
65 linjer
660M resenärer/år

Metro



240 km linjenät
489 metros
6 nätverk
19 linjer
925M resenärer/år

Bus



24,400 buses,
coaches and BRTs
1,600 buses using
alternative fuels



18 städer med cykeldelning



300 parkeringar och 138,000 p-platser

Keolis en etablerad och stark kollektivtrafiksleverantör i Sverige

- ⊙ Etablerades i Sverige 2003 genom förvärv av Busslink
- ⊙ Topp 3 i storlek (Sverige)
- ⊙ Omsättning 2014, ≈ 4 Miljarder SEK
- ⊙ FTE ≈ 5 200,
 - ≈ 4 200 förare
 - ≈ 250 reparatörer
 - ≈ 250 servicemedarbetare
 - ≈ 500 tjänstemän

Cirka 1600 bussar, 100% fossilfritt

- ⊙ 93,2 milj km/år
- ⊙ Passagerare per dag= 650 000
- ⊙ Utförd trafik: ca 99,90 %
- ⊙ Nöjdaste resenärerna av alla operatörer



Vi tänker som en resenär

*Marknads- och
produktutveckling*

31

Oktober
2016

Ida Hernborg

Marknads- och produktutvecklingsavdelning

Vilka är vi och vad gör vi?

Vi är:

- ⊙ Sandra Tonn
- ⊙ Boban Antic
- ⊙ Mats Westerberg
- ⊙ Ida Hernborg
- ⊙ Åsa Mackhé

Vi arbetar med:

- ⊙ Linjenätsutveckling
 - Keoscopie (Resenärsbanken)
 - Neolis
- ⊙ Konzeptutveckling
- ⊙ Anbudsarbete



Keoscopie

Keoscopie – Keolis Resenärsbank

Att förstå resenären genom Resenärsbanken

- ⊙ Tidigare syn på resenären utgick från ”fyra pelare”
 - Vi förutsätter att alla arbetar
 - Fokus på rusningstid
 - Vi utgår ifrån att alla arbetspendlar och att alla har samma rörelsemönster varje dag (att resa från A-B)
 - Det handlar bara om rationella val



Idag har vi ett förändrat synsätt på trafiken och resenärerna – ”Tänk som en resenär”

Vad betyder "Tänk som en resenär"?

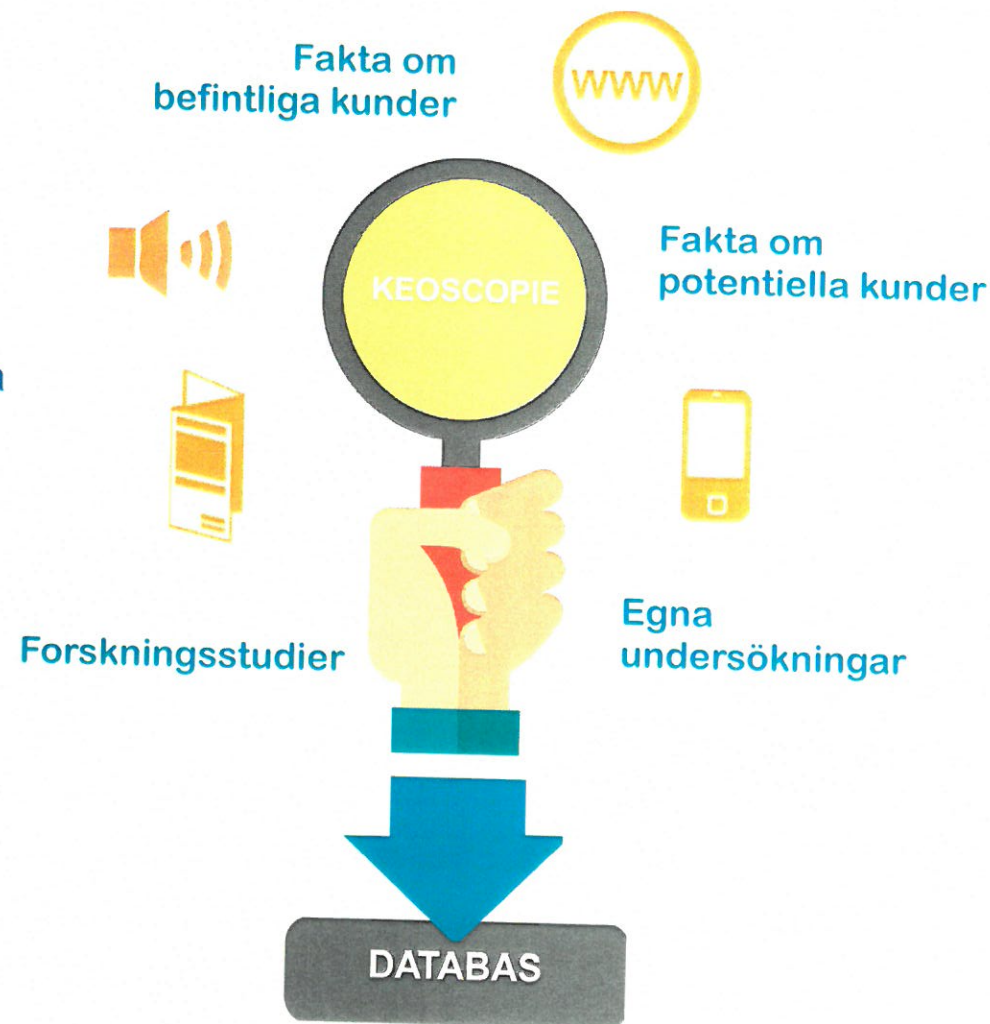
Keolis ser världen med **resenärens ögon**

Vi förstår **resenärernas behov och förväntningar**



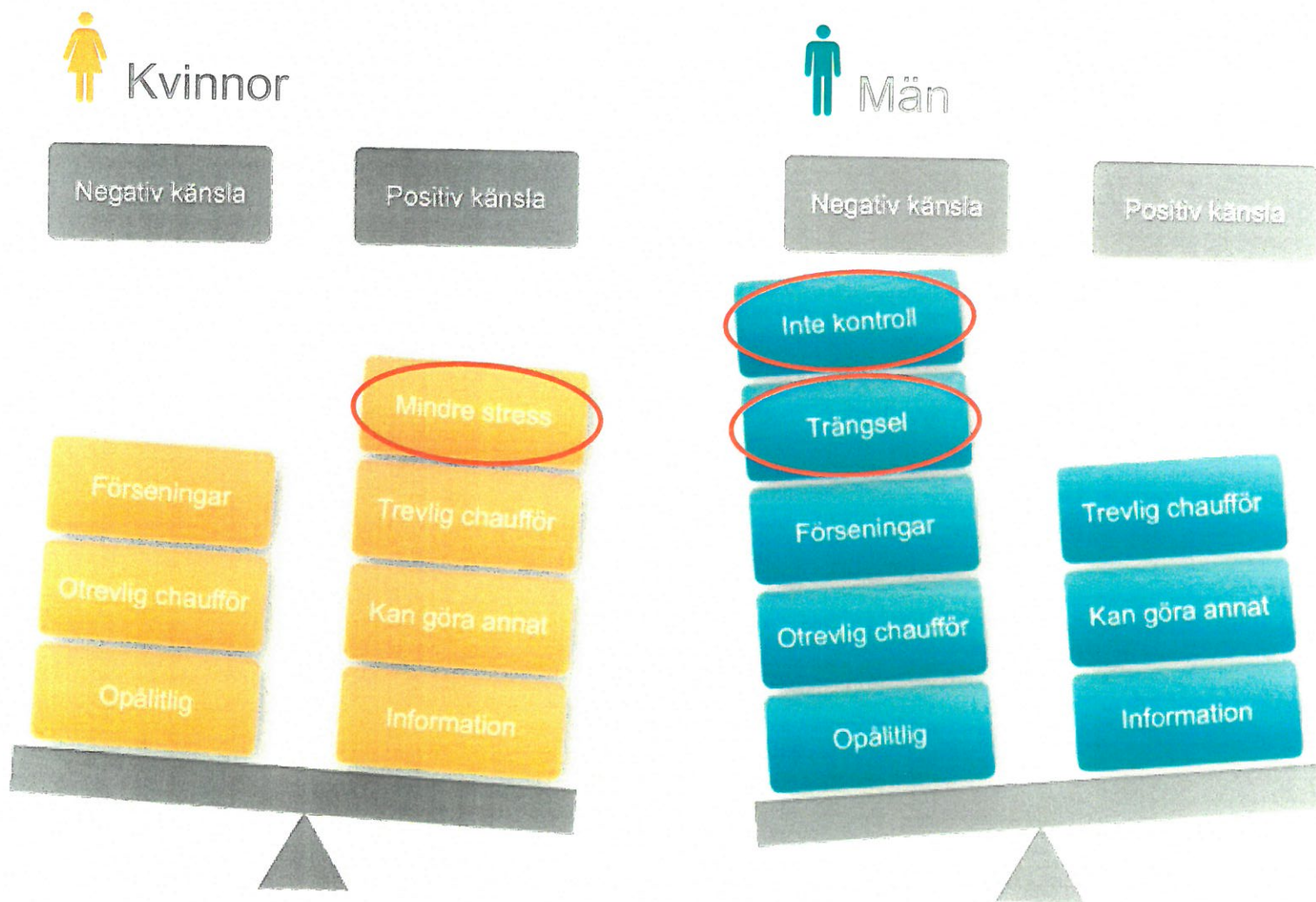
Kunskap ger fler och nöjdare resenärer!

- Keopscope började användas hos Keolis i Frankrike 2007 – en analysmetod för bättre resultat
- Keoscope är angreppssättet som hjälper oss att tänka som en resenär
- Med fokus på de emotionella värdena av människors resval

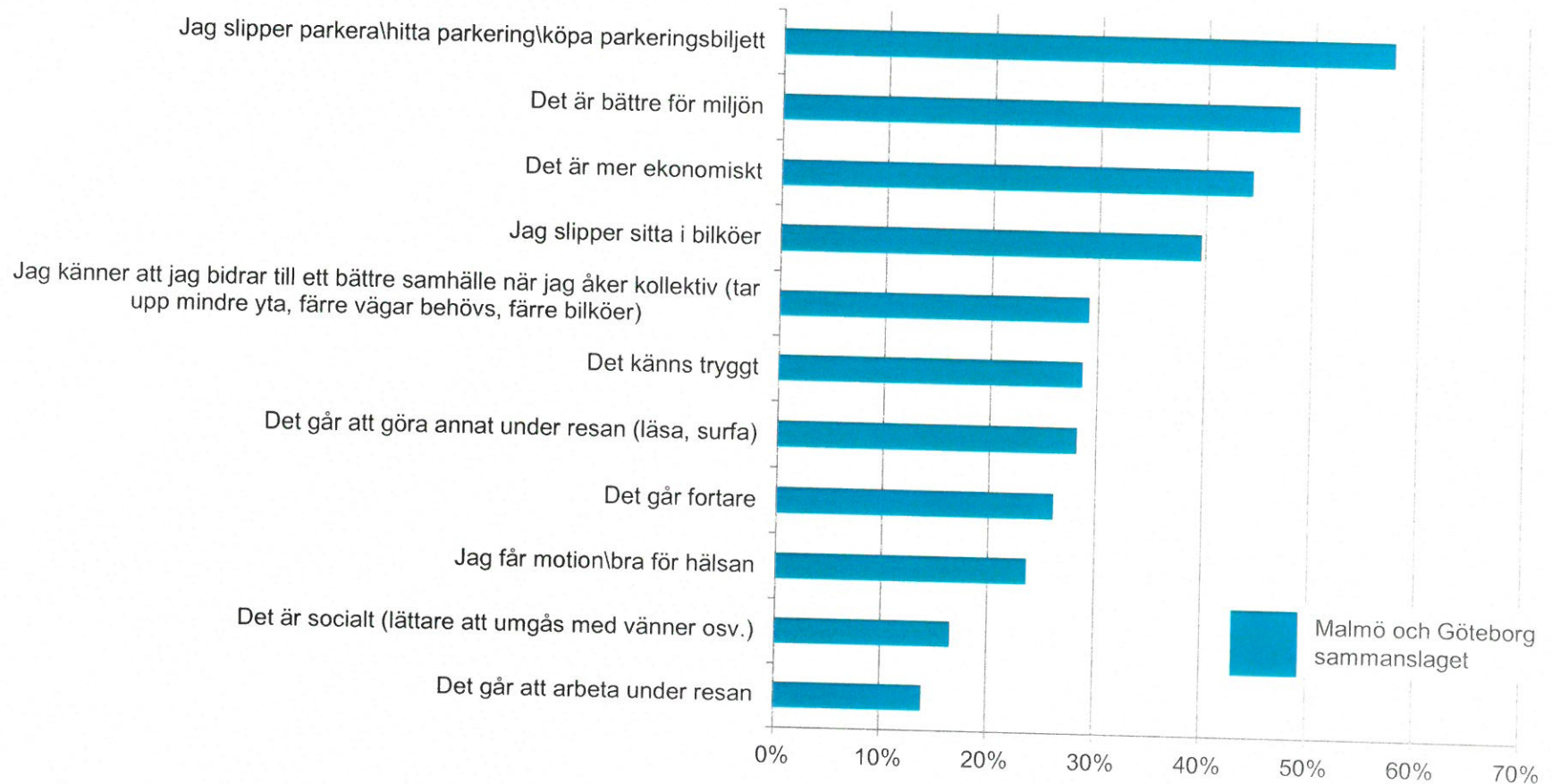


MÅL: Större insikt om resenärerna leder till bättre anpassad kollektivtrafik

Män och kvinnor olika nöjda med kollektivtrafiken



Vilka faktorer påverkar när du väljer att åka kollektivt?



1. Slipper leta parkering
2. Bättre för miljön
3. Mer ekonomiskt

Keoscopie och att "Tänka som en resenär"

Olika människor har olika behov och förväntningar

Det finns ingen genomsnittlig resenär



Människors livsmönster och livsstil påverkar beteenden och behov vid resor.

- fler resenärer
- högre kundnöjdhet
- resenärsinformation/kanaler
- förbättringar i linjenätet
- resurseffektivitet i trafiklösningarna



Keoscopie Sverige

STOCKHOLM

Resvaneundersökning
18 000 personer
28 Fokusgrupper
Biljettanalys

23600

Telefonintervjuer

30

Fokusgrupper

GÖTEBORG

Resvaneundersökning
2400 personer

5000

Ombord-undersökningar

MALMÖ

Resvaneundersökning
1200 personer
2 Fokusgrupper

JÖNKÖPING

Resvaneundersökning
2000 personer
Ombordundersökning 5000 personer

DALARNA

Resvaneundersökning planeras 2016



Varför reser vi?

Det handlar inte bara om arbete och skola i trafiken

51%

av resorna är **inte** arbets- /eller skolrelaterade

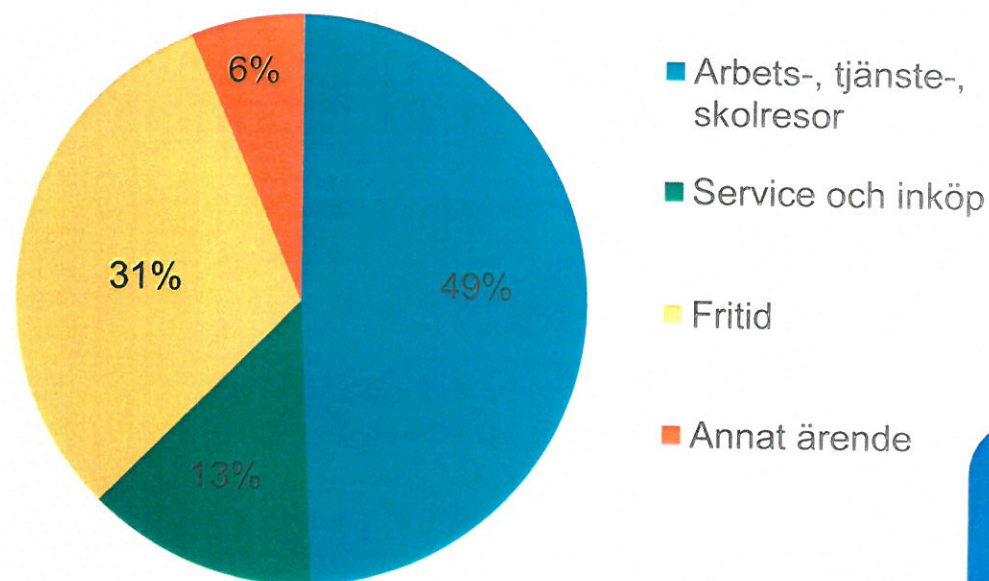
19%

av arbets- och skolresor görs med kollektivtrafik

6%

av övriga resor görs med kollektivtrafik

Resans ärende 2012–2013



40%

av svenskar över 15 år varken arbetar eller studerar (SCB)

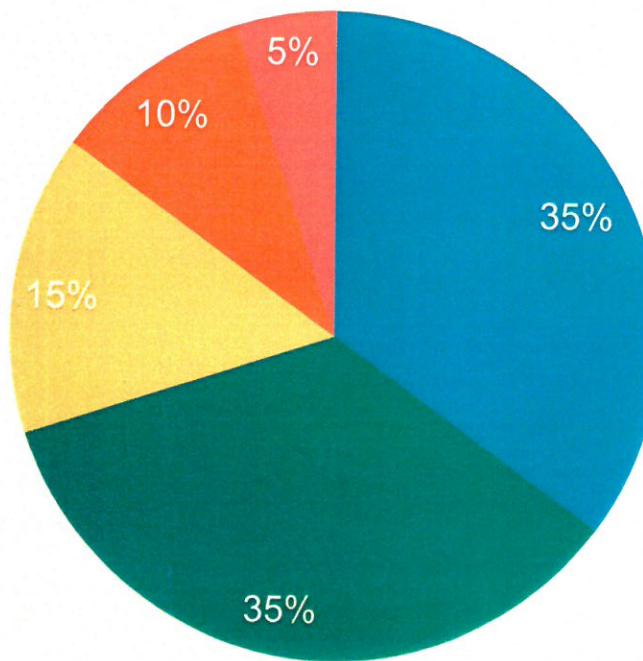
Fokuserar vi för mycket på rusningstid?

65%

Av resorna sker **inte**
under rusningstider



Valideringar över ett år i centrala Stockholm 2013



- Medel vintervardag rusningstider
- Medal vintervardag utanför rusningstider
- Vinterhelg
- Sommar: midsommar-skolstart
- Skollov

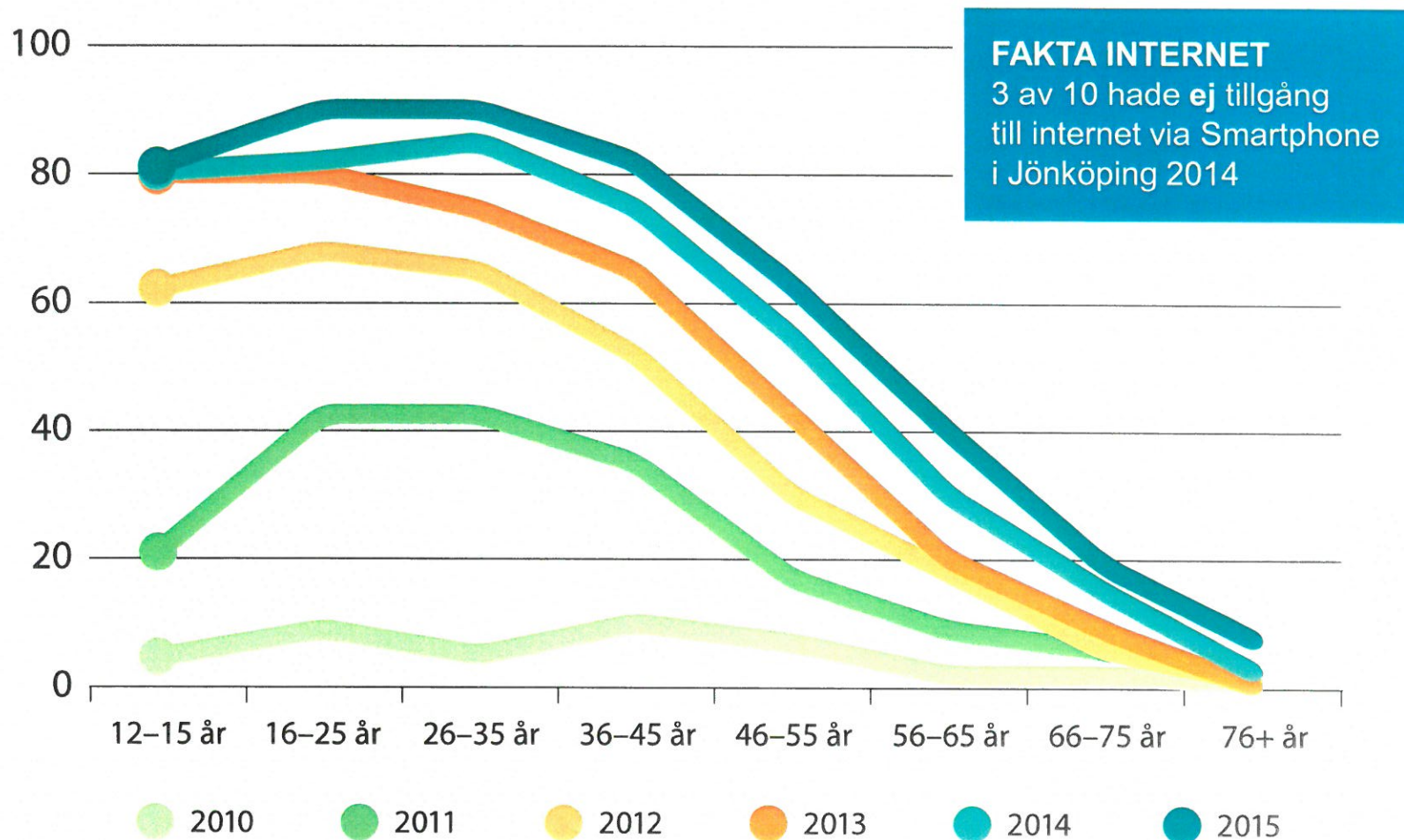
Keolis seniorer

Det finns ingen genomsnittlig senior!

- ⦿ Av den svenska befolkningen är **1 913 000** över 65 år vilket utgör **20%** – och denna grupp växer!
 - På Keolis vill vi att våra seniorer ska välja kollektivtrafiken framför färdtjänst eller bil
 - Seniorerna åker mindre kollektivt än andra grupper - förändra detta genom ökad kunskap om resenärerna och deras behov
 - Det är inte antalet turer som är avgörande utan främst förbättrad information om störningar, ökad trygghetskänsla och ett enklare biljettköp
 - Rundturerna är ett sätt att möta resenärerna för att informera om hur kollektivtrafiken fungerar men även för att få höra om hur de upplever kollektivtrafiken



Dagligt användande av internet från mobilen i olika åldersgrupper



Källa: internetstatistik.se



Keolis

-Vi tänker som en resenär

31

Oktober
2016

Per Larsen
Tillgänglighetsansvarig

Keolis tillgänglighetsarbete

Tillgänglighetsansvarig

- Samarbete med intresseorganisationer
- Aktivt arbete med att skapa rutiner för förarbeteenden
- Löpande tillgänglighetsinformation till vår frontnära personal
- Temadagar
- Medverkar i ledningsgruppsmöten
- Medverkar i fordonsgruppen
- Arbetar omvärldsanalytiskt
- Keolis konceptbuss "En buss för alla"
- Resecoachning

Keolis resecoachning för seniorer

- Rundturer med fokus på tillgänglighet och säkerhet
- Föredrag och informationsspridning i seniorns närhet



Keolis rundturer hösten 2016

Keolis planerar tre rundturer till detta år

- Värmdö
- Kungsholmen
- Norrmalm



Premiärturen okt 2015



VI TÄNKER SOM EN RESENÄR

Keolis



Tack!

Frågor?