

Uppföljning av Riksfärdtjänst Sverige AB

Verksamhetens namn

Riksfärdtjänsten Sverige AB

VD

Jessica Norström

info@riksfardtjansten.se

Närvarande från utföraren

Jessica Norström, VD och Mats Paulsson, ordförande i styrelsen

Regi

Aktiebolag

Uppföljning utförd av

Madeleine Peatt, verksamhetsutvecklare och Lena Hedin, verksamhetsutvecklare

Tidpunkt

2017-10-31

Metod för uppföljning

Inplanerat platsbesök med intervju och granskning av avtal och tillstånd, ledningssystem samt rutiner.

Insats

- Riksfärdtjänst
- Ledsagning
- Telefontjänst
- Resor till Sandön, Gotland

Den insats som berörs av denna uppföljning är Riksfärdtjänst.

Antal resenärer från Stockholms stad

- 2 263 stycken.

Antal resenärer från Älvsjö stadsdelsförvaltning

- 217 stycken.

Sammanfattning

Utföraren följer sammantaget avtalet och har därigenom de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet.

Vid verksamhetsuppföljningen framkom att vissa utvecklingsområden från uppföljningen 2016 är åtgärdade men vissa kvarstår såsom verksamhetens riskanalys och samverkansrutiner.

Identifierade utvecklingsområden kommer att följas upp våren 2018.

Upprättat avtal

Utföraren har upprättat avtal med marktransportörer som kan genomföra resor i alla Sveriges kommuner. Utföraren har upprättat avtal med:

- taxiföretag
- flygföretag

- tåg företag
- buss företag
- båt företag

Utföraren har eget tillstånd att bedriva taxiverksamhet och resebyråverksamhet.

Utföraren innehar erforderliga tillstånd för fordon och för den trafik som ska bedrivas med fordonen. Utföraren säkerställer att det finns aktuella tillstånd för fordon och för den trafik som ska bedrivas med fordonen genom kontinuerlig kontroll.

Svenska språket

Personalen behärskar svenska språket i tal och skrift, enligt utföraren.

Kvalitetsarbete

Utföraren har dokumenterade kvalitetssäkringsrutiner och enligt utföraren är företagets kvalitetssäkringsrutiner implementerade i verksamheten.

Miljöledningssystem

Utföraren har ett nerskrivet miljöledningssystem och enligt utföraren är företagets miljöledningssystem implementerat i verksamheten.

Ledningssystem, processer och förankring

Vid uppföljningen kunde utföraren beskriva verksamhetens huvudprocesser, aktiviteter och rutiner samt berätta om hur personalens medverkan i kvalitetsarbetet ser ut. Enligt utföraren är ledningssystemet känt hos all personal.

Vid uppföljningstillfället 2017 har utföraren fastställda processer och aktiviteter dokumenterade.

Rutiner och dokument

Utföraren har rutiner och dokument för:

- intern samverkan
- extern samverkan
- avvikelshantering
- synpunkter- och klagomålshantering
- sekretess
- betalning av egenavgift
- hantering av enskild resa
- utbildning av personal
- underleverantör

Utvecklingsområde:

Vissa rutiner bör dock fortfarande bli mer beskrivande. Framförallt bör rutinerna för intern och extern samverkan tydliggöras genom att beskriva hur samverkan bedrivs inom den egna verksamheten och med andra samverkanspartners.

Risk- och väsentlighetsanalys

Vid uppföljningen kunde utföraren beskriva hur de arbetar med att identifiera risker och vad de gjort för att undvika att händelser sker som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Utvecklingsområde:

Utföraren bör dock skriva ner sin rutin för riskanalys och riskanalysen bör beskriva sannolikheten för att en händelse

ska inträffa samt vilka eventuella konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Egenkontroll

Vid uppföljningen kunde utföraren berätta om hur rutinen för egenkontroll ser ut och att egenkontroll utförs kontinuerligt, enligt rutin.

Etik och bemötande

Vid uppföljningen kunde utföraren beskriva hur värdegrundsarbetet bedrivs inom verksamheten.