



Aarhus, %\$. marts 2016

**Bilagssamling til Åben dagsorden
for møde i Bestyrelsen for Midttrafik
den 17. marts 2016 kl. 09.30
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Midttrafik sætter kursen..!

Mission. Midttrafik skaber bedre mobilitet for borgerne i Region Midtjylland. På vegne af kommunerne og regionen skaber Midttrafik sammenhængende kollektiv trafik for kunderne.

Vision. Den kollektive trafik i Midtjylland skal være hurtig, sikker, komfortabel og miljøvenlig. Midttrafik arbejder for, at den kollektive trafik får flere og mere tilfredse kunder og drives økonomisk effektivt.

Tilfredse kunder

- 92 % af kunderne skal være tilfredse overordnet med rejsen
- 90 % af kunderne skal være tilfredse med den service, de oplever, når de kontakter Midttrafik
- Mindst 80 % af kunderne skal være tilfredse med den information og vejledning, som de får af Midttrafik

Dygtige leverandører

- Kundernes overordnede tilfredshed med rejsen (opgjort pr. leverandør) skal være mindst 90 %
- Mindst 90 % af kunderne skal være tilfredse med chaufføren
- Mindst 90 % af alle ture skal køres som aftalt

Tilfredse bestillere

- Kundernes overordnede tilfredshed med rejsen (opgjort pr. bestillerområde) skal være mindst xx %
- xx % af bestillerne skal være overordnet tilfredse med Midttrafiks performance på værdi for pengene

Tilfredse medarbejdere

- 90 % af medarbejderne skal være overordnet tilfredse med at arbejde i Midttrafik
- Sygefraværet skal være under 2 %

Måden vi gør det på. Vi forventer, at du gør lidt mere end forventet, og at du gør det med et smil, når du møder vores kunder og samarbejdspartnere.

Brugerdialog og inddragelse er naturlov. Og for lederne gælder, at de lever op til aftalerne i Midttrafiks ledelsesgrundlag

A-mål	B-mål	Ansvar	Mål 2018	C-mål	Mål 2018	Status	Målopfyldelse		Ansvar	Afdeling	Bemærkninger	
TILFREDSE KUNDER TK	TK1 92% af kunderne skal være overordnet tilfredse med rejsen	MD	92%	Flexkunderrettidighed	97%	96,55%			MLN/FRC	Flextrafik	Senest mål februar 2016	
				Kundetilfredsheds-måling (Passagerpuls)	92%	92% 89%			MD	Kundeservice	Seneste måling: 92% tilfredshed i kundetilfredshedsundersøgelse i 2011, 89% tilfredshed i bybusundersøgelse i 2012. Ny måling afventer samarbejde med Passagerpuls.	
	TK 2 90% af kunderne skal være tilfredse med den service, de oplever, når de kontakter Midttrafik	MD	90%	Tilfredshed med telefonisk betjening	90%	82%			MD/JST	Kundeservice	Seneste kvartalsmåling fra december 2015	
				Servicecenter svartid	70%	64%			MLN/FRC	Flextrafik	Senest måling februar 2016	
			Tilfredshed skriftlige henvendelse	75%	75%			MD/JST	Kundeservice	Intern måling i 2012-2013 viste 75% tilfredshed. Ny måling foretages i marts 2016.		
			Personlig betjening Kundecenter	90%	84%			JST	Kundeservice	Seneste måling fra december 2014. Fra og med marts 2016 tilknyttes en fast kvartalsmåling.		
	TK 3 Mindst 80% af kunderne skal være tilfredse med den information og vejledning, som de får af Midttrafik	MD/JST	80%	Tilfredshed med hjemmeside	90%	92%			MEJ	Direktionssekretariatet	Hjemmesideundersøgelse 2014. På trods af samlet tilfredshed udtrykte kunderne utilfredshed med visning køreplaner og om det var nemt at finde informationer. Hjemmesiden er pt. under revision, ny måling ultimo 2016	
DYGTIGE LEVERANDØRER DL	DL1 Kundernes overordnede tilfredshed med rejsen (opgjort pr.	MD	90%	Busindsættelse	100%	1 ud af 4			TDM	Kontrakter, IT og afregning	Seneste måling januar 2016.	
				Udbudstilfredshed	100%	100%			TDM	Kontrakter, IT og afregning	Senest mål i oktober 2015 vedr. udbud 43, 44 og 45. Måles igen i marts 2016	
	DL2 Mindst 90% af kunderne skal være tilfredse med chaufføren	MD	90%	Fly High Tilfredshed og Læring	85%	FH1: 98,2% FH2: 99,1% FH3: 98,9%			BLM	Direktionssekretariatet	Mål i februar 2016.	
				Tilfredshed med ekstranet	90%	Bus: 79 % Flex: 56%			MEJ	Direktionssekretariatet	Leverandørundersøgelsen 2014. Næste måling Leverandørundersøgelse 2017.	
	DL3 Mindst 90% af alle ture skal køres som aftalt	MD	90%	Driftscenter svartid	70%	73%			FRC	Flextrafik	Seneste måling februar 2016.	
				Rettidighed regionale og bybusser	85%				MD	Kundeservice	Nyt mål. Måling igangsættes senest efter sommer 2016, når realtid er indført.	
				Rettidighed bybusser Aarhus og Silkeborg	75%	72%			MD	Kundeservice	Seneste tal fra Aarhus januar 2016	
Busselskabs-tilfredshed				90%	100%			POM	BUS Planlægning og Udvikling	Senest måling i 2014 (Bestillerundersøgelse). Måles igen sommer 2016.		
			Kørte ture	99,8%	99,96%			MD	Kundeservice	Seneste måling februar 2016		
			Performance	100%				POM	BUS Planlægning og Udvikling	Seneste måling februar 2016		
TILFREDSE BESTILLERE TB	TB1 Kundernes overordnede tilfredshed med rejsen (opgjort pr. bestillerområde) skal være mindst xx%	MD	XX%									
	TB2 xx% af bestillerne skal være overordnet tilfredse med Midttrafiks performance på værdi for pengene	MD	XX%		Performance	100%				POM	BUS Planlægning og Udvikling	Seneste måling februar 2016
					Bestillertilfredshed	90%	100%			OS	BUS Planlægning og Udvikling	Seneste måling februar 2016
					Interne budgetter	100%	100%			LLI	Økonomi	Målt i 2015. Måles igen efter først 1. kvartal 2016
					Ren revisionspåtegning Økonomirapporter	100%	100%			LLI	Økonomi	For regnskab 2014.
					Tilfredshed med udbudsproces	100%	100%			TDM	Kontrakter, IT og afregning	Senest målt i oktober 2015, vedr. udbud 43, 44 og 45. Måles igen i marts 2016
			Tilfredshed med ekstranet	90%	58%			MEJ	Direktionssekretariatet	Fra Bestillerundersøgelsen 2013. Næste måling Bestillerundersøgelsen 2014.		
TILFREDSE MEDARBEJDERE TM	TM 1 90% af medarbejderne skal være overordnet tilfredse med at arbejde i Midttrafik	BLM	90%	Medarbejder-tilfredshed	90%	88,80%			BLM	Direktionssekretariatet	MTU-måling 3. kvartal 2015. Næste måling efter 1. kvartal 2016	
				Besvarelsesprocent for MTU	82%	79%			BLM	Direktionssekretariatet	MTU-måling 3. kvartal 2015. Næste måling efter 1. kvartal 2016	
				IT-oppetid	99%	100,00%			TDM	Kontrakter, IT og afregning	Seneste måling februar 2016	
	TM2 Sygefraværet skal være under 2%	BLM	2%	Korrigeret sygefravær	2%	3,20%			BLM	Direktionssekretariatet	Seneste måling februar 2016	
Bestyrelsens tilfredshed med Midttrafik				Bestyrelsens tilfredshed	100%	Måles i juni			BLM	Direktionssekretariatet	Nyt mål. Måles i juni 2016.	

Tværgående mål

Dato
9. marts 2016

Journalnr
1-23-4-4-14

Sagsbehandler
Thomas D. Mikkelsen

e-mail
tdm@midttrafik.dk

Telefon
8740 8364

Bilag 1 – Henvendelse fra ATAX og 3F til Midttrafik

Midttrafik
Att.: Bestyrelsen



Arbejdsgiverforening for taxibranchen
Rosenlunds Allé 8
2720 Vanløse

Tlf. 38 71 80 00
Fax 38 71 83 00

Vanløse 9. marts 2016
J.nr. 2016-035

Nedregulering ved forlængede kørselskontrakter

Vi har fra en række af vores medlemsvirksomheder modtaget henvendelse i forbindelse med forlængelse af étårige udbud på variabel kørsel, hvor der fra trafikelskabets side er lavet en nedregulering i afregningen med 2,83 %.

Vi har i samme anledning modtaget henvendelse fra 3F Fagligt Fælles Forbund, der giver udtryk for bekymring for, at de påtænkte nedreguleringer ikke vil kunne undgå at medføre afskedigelser af chauffører og således medføre en øget ledighed blandt Forbundet medlemmer.

På den baggrund har 3F anmodet om at være medunderskriver på nærværende brev.

Nedreguleringen på 2,83 % finder sted på baggrund af Trafikelskabernes Omkostningsindeks, hvilket vi oplever som temmelig problematisk.

Vi er bekendt med, at det omtalte indeks er nævnt i udbudsbetingelserne, men ikke beskrevet.

Når vi alligevel oplever nedreguleringen for temmelig problematisk, så drejer det sig om blandt andet følgende 2 forhold.

De tilbud, som ATAX' medlemmer har afgivet bud på, og som nu reguleres ned med 2,83 % er afgivet i forhold til étårige kontrakter på variabel kørsel, hvorfor der i det omfangsrige udbudsmateriale på over 70 sider ikke er lagt vægt på et indeks, der i øvrigt ikke er vedlagt materialet.

Det har således været vognmændenes forventning, at de afgivne bud var den minimumspris, vognmændene kunne forvente at køre til i udbudsperioden, men som nu nedsættes væsentligt og uden at vognmændenes omkostninger nedsættes tilsvarende.

Dette sker samtidig med at de afgivne bud forlænges, med den konsekvens, at den pågældende kørsel ikke kommer i udbud og vognmændene derfor ikke kan frasige sig de eksisterende bud og erstatte dem med anden kørsel, da dette ikke kommer i udbud. De presses således økonomisk i en i forvejen presset branche.

Det fremgår, at det omtalte indeks blandt andet er baseret på tal fra DB/DI.

Der er altså tale om tal baseret på omkostninger for busser, de såkaldte M2 og M3 køretøjer og ikke mindre køretøjer omfattet af taxiloven, de såkaldte M1 køretøjer.

Persontransportbranchen er en dybt reguleret branche og der stilles krav til, at de køretøjer, der kan indregistreres efter taxiloven skal kunne køre over 20 km pr. liter diesel og altså væsentligt mere end en bus, der kører mellem 2,5 og 3,5 km pr. liter diesel.

Den angivne vægtning af brændstoffet på 17 % indebærer, at den lavere pris på diesel, som vi har oplevet det sidste års tid, slår væsentligt kraftigere igennem end de faktiske forhold for M1 køretøjer omfattet af taxiloven.

Indehaverne af disse køretøjer har de facto ikke disse besparelser og nedsættelse af afregningen med 2,83 %, der jo er grundet i de faldende dieselpriiser er således uden hold i vores medlemmers faktiske omkostninger.

Vi skal på den baggrund anbefale, at De revurderer Deres påtænkte nedsættelse af afregningen for M1 køretøjerne indregistreret efter taxiloven, men i stedet fastholder minimumsprisen på de oprindeligt afgivne bud, når De fra Trafikselskabets side vælger at forlænge dem.

Konsekvensen af den påtænkte nedsættelse kan betyde, at nogle vognmænd ikke har råd til at sende bilen afsted, da de risikerer at køre med underskud og værste konsekvens imødese en konkurs.

Det kan være en overvejelse værd, for de vognmænd, der har ansatte chauffører på timeløn, om det kan være nødvendigt at fyre chaufførerne og lade bilerne stå stille til næste udbudsrunde, fremfor at køre med konstant underskud.

Med venlig hilsen



Jens Vegge Bjørck
Direktør
jvb@atax.dk



Allan Andersen
Forhandlingssekretær
3F Fagligt Fælles Forbund

Dato
9. marts 2016

Journalnr
1-23-4-4-14

Sagsbehandler
Thomas D. Mikkelsen

e-mail
tdm@midttrafik.dk

Telefon
8740 8364

Bilag 2 – Fælles juridisk notat fra Trafikselskaberne

1) Baggrund

Sydtrafik, Midttrafik og FynBus har modtaget henvendelser fra flere vognmænd efter den seneste indeksregulering den 1. marts 2016, hvor indekset er faldet knap 3%. Endvidere har FynBus modtaget brev fra ATAX og 3F, der anbefaler, at den påtænkte nedsættelse af afregningen revurderes.

Kritikken fra vognmændene går på de forringelser vognmændene har oplevet gennem det/de sidste år:

- **Afgiftsharmonisering primo 2015 (lovkrav)**

Pr. 1. januar 2015 blev registreringsafgiftsloven, brændstofforbrugsafgiftsloven og lov om vægtafgift af motorkøretøjer m.v. ændret. Dette gav anledning til en del kritik fra OST-vognmændene, idet de oplevede ændringen som en økonomisk forringelse, og flere vognmænd ønskede at genforhandle deres kontrakter. Sydtrafik, Midttrafik og FynBus har ikke en genforhandlingsklausul i kontrakterne FG3/FG4/FV4. Men da skatteministeriets vurdering var, at lovændringen ikke havde økonomiske konsekvenser for vognmændene, havde der ikke været grundlag for forhandling, selvom vi havde haft en genforhandlingsklausul. Dette blev meddelt vognmændene ved Nyhedsbrev af 18. februar 2015.

- **Skærpede miljøkrav (lovkrav)**

Det fremføres af vognmændene, at de mødes med skærpede miljøkrav med øgede omkostninger til følge.

- **Overenskomster (FynBus arbejdsklausul – kontrakt)**

Flere vognmænd har tegnet overenskomster – formentlig bl.a. som følge af indførelse af arbejdsklausuler hos FynBus. Endvidere har der været fremsat lovforslag som følge af Færch-sagen. Lovforslaget er fremsat på ny (efter det bortfaldt pga. folketingsvalg). FynBus' arbejdsklausul var en del af udbudsmaterialet og således kendt inden der blev afgivet bud.

- **FG3/FG4/FV4 forlænget (kontrakt)**

I kontrakten FG3/FG4/FV4 er der option på forlængelse. Denne forlængelse har Sydtrafik, Midttrafik og FynBus udnyttet i 2016. Dette medfører selvsagt, at kørslerne udbydes senere, end hvis kontrakterne ikke var forlænget. Forlængelsen medfører endvidere, at der sker prisregulering af kontrakten, jf. kontraktens § 23. Det er denne indeksregulering, der giver anledning til de henvendelser, der modtages fra vognmænd og ATAX/3F nu.

2) Prisregulering/kompensation

Som følge af disse 4 forhold, ønsker vognmændene indeksreguleringen ændret eller alternativ genforhandling af kontrakten. ATAX/3F ønsker revurdering af indeksreguleringen.

I det følgende ses der således på, hvorvidt der kan ske ændring af prisen i medfør af kontrakten (dvs. med hjemmel i bestemmelser, der fremgår af kontrakten) eller om der i øvrigt kan ske ændringer i prisen (og dermed ændringer i kontrakten uden, at der er hjemmel hertil i kontrakten).

2.1) Kontrakterne FV4/FG4 (ændringer i medfør af kontrakt)

I Sydtrafik, Midttrafik og FynBus´ kontrakt med vognmænd på Flextrafikområdet (FV4 og FG4) er der følgende bestemmelse vedr. prisregulering:

FG4: "§ 23 Prisregulering

Stk. 1

Pristilbud skal afgives i prisniveau for september 2014, omkostningsindeks 109,5.

Stk. 2

For rammeaftaler, der udløber senere end 29. februar 2016, vil betalingen i henhold til rammeaftalen en gang årligt blive reguleret efter Trafikselskabernes månedlige omkostningsindeks. Første regulering vil ske pr. 1. marts 2016 (eller sidste hverdag inden 1. marts 2016).

Der reguleres med forskellen til omkostningsindeks pr. 1. september 2014."

FV4: "§ 23 Prisregulering

Stk. 1

Pristilbud skal afgives i prisniveau for september 2014, omkostningsindeks 109,5.

Stk. 2

For rammeaftaler der forlænges, jf. § 4, vil betalingen i henhold til denne rammeaftale en gang årligt blive reguleret efter Trafikselskabernes månedlige omkostningsindeks. Første regulering vil ske pr. 1. marts 2016 (eller sidste hverdag inden 1. marts 2016).

Der reguleres med forskellen til omkostningsindeks pr. 1. september 2014."

FV3: "§ 23 Prisregulering

Stk. 1

Pristilbud skal afgives i prisniveau for september 2013, omkostningsindeks 109,6.

Stk. 2

For rammeaftaler der udløber senere end 28. februar 2015, vil betalingen i henhold til rammeaftalen en gang årligt blive reguleret efter Trafikselskabernes månedlige omkostningsindeks. Første regulering vil ske pr. 1. marts 2015 (eller sidste hverdag inden 1. marts 2015).

Der reguleres med forskellen til omkostningsindeks pr. 1. september 2013."

Der er tale om en klar, præcis og entydig prisregulering. På Trafikselskaberne i Danmarks hjemmeside kan man se, hvordan omkostningsindekset beregnes, og der er således tale om en på forhånd kendt beregningsmodel. Endvidere findes der samme sted prognoser for indekset. Hensigtsmæssigheden af formuleringen kan diskuteres, men det ændrer ikke på, at prisreguleringen var kendt på forhånd – og at reguleringen naturligvis kunne gå begge veje. Der er ingen mulighed for afvigelse fra prisregulering, jf. formuleringen "vil betalingen ... blive reguleret".

Movia har i deres udbud følgende bestemmelse vedr. genforhandling:

13.11 Genforhandling

Stk. 1

Såfremt der i kontraktperioden indtræffer lovindgreb, der medfører væsentlige økonomiske ændringer i de forudsætninger, der ligger til grund for tilbuddet, har hver af parterne ret til at kræve genforhandling for at justere priserne.

Sydtrafik, Midttrafik og FynBus har ikke en tilsvarende genforhandlingsklausul, og har således ikke en tilsvarende adgang til at regulere priser gennem genforhandling. Det skal bemærkes, at det alene er lovindgreb, der hos Movia kan medføre genforhandling. Indeksreguleringen falder således helt uden for denne bestemmelse, hvorimod afgiftsharmoniseringen og skærpede miljøkrav ville kunne falde ind under en genforhandlingsklausul.

Ordlyden i FG4/FV4 giver herefter ingen mulighed for at ændre prisen enten ved ændret prisindeks eller ved at genforhandle prisen.

2.2) Ændring af pris uden fornyet udbud (ændring af kontrakt)

Spørgsmålet er herefter, hvorvidt prisen - i tilfælde, hvor ændringen ikke sker *i medfør af* kontrakten - kan ændres uden, at det udløser krav om fornyet udbud.

Det helt overordnede udbudsretlige udgangspunkt er, at ændringer i kontrakten anses for indgåelse af en ny udbudspligtig kontrakt, idet principperne om ligebehandling og gennemsigtighed rækker ind i kontraktforholdet. Dette følger af retspraksis fra EU-Domstolen. Efter denne praksis anses enhver ændring af kontraktens økonomiske balance til entreprenørens fordel, som den oprindelige kontrakt eller rammeaftale ikke gav mulighed for, som en væsentlig ændring, der kræver nyt udbud. (Dette følger ligeledes af det nye Forsyningsvirksomhedsdirektiv, hvilket dog ikke er gældende for allerede indgåede kontrakter).

Prisen kan således ikke ændres uden, at det ville kræve et nyt udbud.

2.3) Hjemmel til kompensation i øvrigt?

Der er heller ikke på anden måde juridisk hjemmel til at give vognmændene kompensation.

Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg



Vedr. køreplanlægningen i K16 og den økonomiske ramme for 2017

Dato 22-02-2016

Sagsbehandler Claus Meldgaard

Claus.Meldgaard@RU.RM.DK

Tel. +4578411815

Sagsnr. 1-30-75-1-16

Side 1

Ved regionsrådets godkendelse af Midttrafiks budget 2016 blev der udmeldt en ramme for 2016 på 303,5 mio.kr. i regionale og 12,0 mio.kr. i statslige investeringstilskud, i alt 315,5 mio.kr. (pl.2016) eksklusiv erstatningsbuskørsel frem til åbningen Aarhus letbane og den efterfølgende drift af banen.

Midttrafik har efterfølgende tilpasset budgettet til den udmeldte ramme, herunder er der indarbejdet en udmøntet besparelse på busdrift ved køreplansskiftet i sommeren 2016.

Køreplanerne er gældende frem til sommeren 2017, og Region Midtjylland vil i den forbindelse gøre opmærksom på de forventede økonomiske rammer for 2017.

I regionens budget 2016 er der i overslagsåret 2017 afsat 290,9 mio.kr. i regionale tilskud og 11,9 mio.kr. i statslige investeringstilskud i alt 302,8 mio.kr (pl.2016) igen eksklusiv erstatningsbuskørsel og den efterfølgende drift af letbanen.

Region Midtjylland forventer, at Midttrafik i sin planlægning tager udgangspunkt i den regionale økonomiske ramme for 2017. Region Midtjylland forventer, at Midttrafiks budget 2017 overholder den regionale ramme.

Venlig hilsen

Henrik Brask Pedersen
Afdelingschef

3. marts 2016

PRESSEMEDDELELSE

fra Præhospitalet, Region Midtjylland



Patienter er glade for at blive kørt til hospitalet

Ny undersøgelse af brugernes tilfredshed med kørsel til og fra hospitalsbesøg tegner billedet af en udbredt tilfredshed. Ventetider er den væsentligste udfordring.

3. marts 2016

Komm. Konsulent Anna Glavind

E-mail: anna.glavind@stab.rm.dk

Tlf: 2485 5950

Er bentøjet blevet usikkert og synet svagt, kan det virke helt uoverskueligt at skifte mellem et par busser for at nå frem til en undersøgelse på hospitalet. Derfor er mange patienter glade for, at Region Midtjylland tilbyder at hjælpe med kørslen. Faktisk er helt op til 99 procent af de adspurgte brugere samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse. Det viser en ny tilfredshedsundersøgelse af den "siddende patientbefordring", som Præhospitalet og Midttrafik har fået gennemført af CFK-Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland. Ved lignende undersøgelse i 2010 gjaldt det 97 procent.

Flere får hjælp til kørsel

Antallet af rejser har været stigende i takt med, at aktiviteten på hospitalerne er vokset. Knap 45.000 forskellige patienter fik i 2015 kørselshjælp ca. 400.000 gange. Det er næsten 40.000 flere ture end i 2012. Formand for Regionsrådet i Midtjylland glæder sig over den høje tilfredshed.

- Det er imponerende, at det lykkes at bevare en så høj tilfredshed, samtidig med at aktiviteten stiger. Det er en vigtig indsats at hjælpe de dårligst gående patienter med at nå frem til hospitalsbesøg og hjem igen. Derfor undersøger vi tilfredsheden med jævne mellemrum, så vi kan se, hvor servicen kan styrkes, siger Bent Hansen.

Ventetiden kan måske forbedres

Præhospitalet og Midttrafik har også undersøgt patienternes tilfredshed med blandt andet bestilling af kørsel, afhentning, ventetid og chaufførens service. Her er ventetid klart det forhold, som flest patienter er utilfredse med. Det gælder især ventetiden efter behandlingen, som én ud af fem patienter er mindre tilfreds med.

Præhospitalets direktør er glad for, at så mange patienter er tilfredse, men har også fokus på muligheder for at udvikle kvaliteten.

- Det er forståeligt, at ventetiden kan opleves som ekstra lang, hvis man fx har været til en udmattende behandling og trænger til at komme hjem. Derfor vil vi blandt andet se på, om vi kan justere på hvordan ventetiden fordeler sig, og om oplevelsen af ventetiden kan forbedres fx med bedre kommunikation om, hvor lang tid man skal vente, siger Else Ammitzbøll.

Hun understreger, at 97 procent af alle patienter bliver hentet indenfor de servicemål om ventetid, som Regionsrådet har fastlagt, og at det ikke er muligt helt at undgå ventetid.

Den siddende patientkørsel

Det er især dårligt gående ældre over 65 år, der bruger kørselsordningen. Og mange får en såkaldt *servicerejse*, hvor chaufføren som en ekstra hjælp bestilles til at følge patienten fra bilen og helt ind i venteværelset på hospitalet.

Patienterne bliver kørt i taxier og mini-busser, og i mange tilfælde køres flere patienter i samme bil. Dialyse-, kemo- og strålepatienter benytter oftere kørselshjælpen, mens andre patienter kun har brug for kørsel en enkelt gang.

Midttrafik er Præhospitalets leverandør af befordringen. Patienterne køres med Midttrafiks *Flextrafik*-ordning, som også benyttes af kommunerne til blandt andet handicap- og lægekørsel.

Ret til kørsel

Patienter, som ikke kan tage bussen eller toget til hospitalet på grund af deres helbred, har ret til at blive kørt til og fra behandling, hvis de samtidig opfylder en af disse betingelser:

- er pensionist
- har over 50 km til hospitalet efter Kraks korteste rute
- har været indlagt og indkaldes til ambulantly behandling

Præhospitalets kørselskontor, som ligger i Holstebro, visiterer patienter til hjælpen efter Sundhedslovens retningslinjer. Se mere om siddende befordring på www.ph.rm.dk.

Se vedhæftede undersøgelse.

Yderligere information

Bent Hansen, mobil: 40313707, bent.hansen@rr.rm.dk

Else Ammitzbøll, tlf. 7841 4800, else.ammitzboell@ph.rm.dk

Mette Julbo, mobil: 20704405, mej@midttrafik.dk

Undersøgelse af patienternes tilfredshed med den siddende patientbefordring

- Midttrafik og Præhospitalet – 2015



Undersøgelse af patienternes tilfredshed med den siddende patientbefordring. Midttrafik og Præhospitalet – 2015

©CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Kvalitetsdokumentation, Region Midtjylland,
2016

Version: 1.3

Versionsdato: 22. januar 2016

Udgivet af: CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, januar, 2016

Foto: Præhospitalet og Midttrafik

Udover denne rapport, er der lavet en kommentarsamling og en tabelsamling med resultater fra undersøgelsen.

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

Peder Hau Lyng, Analysekonsulent

CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Kvalitetsdokumentation

Olof Palmes Allé 15

8200 Aarhus N

Tlf. 78 41 40 36

E-mail: Peder.Lyng@stab.rm.dk

www.cfk.rm.dk

Indholdsfortegnelse

1	RESUME	1
2	INTRODUKTION TIL SIDDENDE PATIENTBEFORDRING	2
3	DATAINDSAMLING	4
3.1	Svarpersonernes baggrundsdata	4
4	TILFREDSHED ALT I ALT	10
4.1	Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable	10
5	UDDYBENDE SPØRGSMÅL	14
	BILAG 1. VEJLEDENDE OPTAGEOMRÅDER	19

1 Resume

Denne rapport præsenterer resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse blandt patienter, som har brugt Præhospitalet og Midttrafiks siddende patientbefordring. Undersøgelsen er planlagt i et samarbejde mellem Præhospitalet i Region Midtjylland, Midttrafik og CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (herefter CFK). Sidstnævnte har haft ansvaret for den praktiske gennemførelse.

Der er sendt spørgeskemaer til 816 patienter, som forud har tilkendegivet overfor Præhospitalet, at de gerne ville deltage i undersøgelsen. 601 patienter har svaret ved at tilbagesende spørgeskemaet eller udfylde det på web. De patienter, der ikke svarede på spørgeskemaet, er blevet ringet op af interviewere fra CFK. 129 patienter har besvaret gennem telefoninterview. Det betyder, at der i alt er 730 besvarelser og en svarprocent på 89,5.

Undersøgelsen er delvist en gentagelse af en tilsvarende undersøgelse, som blev gennemført i 2010.

Blandt svarpersonerne i undersøgelsen er der en overvægt af kvinder, af personer over 70 år, af personer, der *ikke* får servicerejser (se faktaboks side 3), af patienter som er kørt til Aarhus Universitetshospital og af personer der selv bestiller patienttransport gennem telefonisk henvendelse til Kørselskontoret. Svarpersonerne fordeler sig jævnt, hvis der ses på baggrundsoplysninger om, hvor langt de er blevet kørt mellem eget hjem og behandling, hvor ofte de anvender patienttransport, hvad de bliver behandlet for, og hvilket optageområde de kommer fra.

Svarpersonerne er blevet spurgt, hvor tilfredse de alt i alt er med patientbefordringen. 63 % svarer, at de er meget tilfredse, og 36 % svarer, at de er tilfredse. Samlet set er der altså 99 % af svarpersonerne, der i en eller anden grad er tilfredse med patientbefordringen. Det er en smule bedre end i målingen fra 2010, hvor 97 % svarede, at de enten var meget tilfredse eller tilfredse.

Der er ikke de store forskelle på den samlede tilfredshed, når man ser på svarpersonernes baggrundskaraktistika. Dog er der en tendens til lidt større tilfredshed blandt svarpersoner, der ikke sidder i kørestol, svarpersoner som er over 60 år, og svarpersoner som ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil.

Undersøgelsen viser, at der også er meget stor tilfredshed med enkeltaspekter af patientbefordringen. Således er der eksempelvis over 90 % af svarpersonerne, der er meget tilfredse eller tilfredse, når der spørges ind til den information, de modtager om patientbefordringen på hospitalsafdelingerne. Der er også over 90 %, der er tilfredse med den service de modtager, når de telefonisk bestiller patientbefordring på Kørselskontoret. Tilfredsheden er på samme måde udbredt, når der spørges til chaufførens ageren, bilerne i patientbefordringen og fastspænding under kørsel. På disse områder blev der også målt en stor tilfredshed i 2010, og der er derfor stort set ingen udvikling fra dengang til nu.

Derimod er der sket en udvikling, når der ses på bilernes præcision, på afhentningstidspunkter og på ventetider. Således er der nu 94 %, der i en eller anden grad er tilfreds med det afhentningstidspunkt, patienten får oplyst ved bestilling. I 2010 var denne andel på 88 %. Der er 91 %, som er tilfreds med ventetiden fra ankomst på hospital til behandling, imod 83 % i 2010. På tilsvarende vis er andelen af tilfredse med den tid, de må vente efter behandling og indtil afhentning, steget fra 71 % i 2010 til 78 % i 2015. Ventetiden efter behandling er dog forsat klart det, flest patienter er utilfreds med.

2 Introduktion til siddende patientbefordring

Den siddende patientbefordring i Region Midtjylland er en transportordning, som nogle patienter gratis kan gøre brug af, når de skal til og fra behandling på regionens hospitaler. Patienter bliver kørt i taxier, mini-busser og lignende køretøjer mellem deres hjem og hospitalerne. I mange tilfælde kører flere patienter i samme bil. I 2015 blev patienter kørt med siddende patientbefordring knap 400.000 gange.

Ikke alle patienter har ret til befordring. Patienterne skal visiteres til kørsel efter de regler, som Sundhedsministeren og Regionsrådet har fastsat. Det er kun patienter, der ikke selv er i stand til at transportere sig til og fra hospitalet, der er berettiget til gratis befordring. Herudover skal patienten enten være pensionist, have over 50 km til hospitalet eller være i et ambulansforløb på et hospital efter en indlæggelse.

Hvis en patient i Region Midtjylland ønsker siddende befordring, skal vedkommende altid visiteres af Præhospitalets kørselskontor. Det foregår ved, at patienten ringer til kørselskontoret, hvis personale udspørger patienten for at finde ud af, om de lever op til visitationsreglerne. Kørslerne hjem fra hospitalet bestilles typisk af hospitalspersonalet.

Når køreturen er bestilt, er det Midttrafik, der har ansvaret for at planlægge og udføre kørslerne som en del af trafikselskabets Flextrafik-ordning. Midttrafik har aftaler med private vognmænd og taxiselskaber, og det er deres chauffører og biler, der i sidste ende kører patienterne.

Patienter, der kører med siddende patientbefordring, oplever af og til at vente på biler, og at deres køretur bliver forlænget, fordi flere patienter skal køre sammen.

Regionsrådet har fastsat servicemål, der sætter rammerne for, hvad patienterne må forvente, når de benytter sig af patientbefordring:

- I løbet af et år må maksimalt 95 % af patienterne vente 60 minutter i forhold til det ønskede tidspunkt for afhentning. For dialysepatienter er servicemålet skærpet til 30 minutter.
- Patienter, der kører sammen med andre og derfor kører omveje, må maksimalt køre 100 % længere end den hurtigste rute mellem hospitalet og patientens hjem. Ture under 20 minutter må dog maksimalt blive forlænget med 20 minutter.

Præhospitalet og Midttrafik har også fastlagt servicemål for deres telefonbetjening af patienterne:

- I løbet af et år må opkald til Præhospitalets kørselskontor i gennemsnit besvares inden for 120 sekunder.
- Ved opkald til Midttrafik om forsinket eller udebleven bil skal 70 % af opkaldene besvares inden for 60 sekunder.

Præhospitalet og Midttrafik har et tæt samarbejde om driften af den siddende patientbefordring. Denne undersøgelse af tilfredsheden med den siddende patientbefordring giver et vigtigt vidensgrundlag for at kunne drive og udvikle patientbefordringen. I denne tilfredsundersøgelse er der både fokuseret på tilfredsheden blandt patienter og hospitalspersonale. Den siddende patientbefordring er til for patienterne, og hospitalerne er vigtige samarbejdspartnere for Præhospitalet og Midttrafik.

Centrale begreber, der bruges i undersøgelsen:

Præhospitalet er et hospital på hjul, der står for ambulancer, akutlægehelikoptere, akutlægebiler, akutbiler samt liggende, hvilende og siddende patienttransport i Region Midtjylland.

Kørselskontoret er den afdeling i Præhospitalet, der visiterer patienter til siddende patientbefordring og bestiller en stor del af patienternes kørsler.

Midttrafik er et regionalt trafikselskab, der ud over den regionale busdrift i Region Midtjylland har ansvaret for regionens og kommunernes Flextrafik-ordninger. Midttrafik er Præhospitalets leverandør af siddende patientbefordring.

På **Servicerejser** følger chaufføren patienten fra bilen og helt ind på hospitalets afdeling. Tilbuddet er kun for de patienter, der ikke er i stand til at komme frem til afdelingen på egen hånd.

3 Dataindsamling

Denne rapport præsenterer resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse blandt patienter, som har brugt Midttrafiks siddende patientbefordring.

Undersøgelsen er udført i et samarbejde mellem Præhospitalet i Region Midtjylland, Midttrafik og CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (herefter CFK).

I forbindelse med at patienter i perioden 1. til den 10. oktober 2015 har henvendt sig til Præhospitalet og bestilt siddende befordring, er de blevet spurgt, om de ville deltage i undersøgelsen. 818 patienter, ville gerne deltage, og blev registreret med brugbare kontakt- og rejsedata og var dermed udtrukket til at modtage et spørgeskema.

CFK printede og udsendte spørgeskemaerne på papir. Størstedelen af spørgeskemaerne (561) blev udsendt d. 16. oktober 2015. De resterende (257) blev udsendt d. 20. oktober 2015. Patienterne blev oplyst om tre forskellige måder, de kunne afgive svar. For de første kunne de udfylde papirspørgeskemaet, og sende det til CFK i en vedlagt svarkuvert. For det andet kunne de udfylde skemaet på web. Den tredje mulighed var, at de kunne vente et par uger, hvorefter en interviewer fra CFK ville ringe de patienter op, som endnu ikke havde svaret ved hjælp af de to første muligheder. CFK forsøgte minimum fem gange at få telefonisk kontakt med de patienter, som ikke havde svaret.

To patienter er taget ud af undersøgelsen. Én fordi vedkommende ringede til CFK, og bad om at blive undtaget, og den anden fordi spørgeskemaet blev sendt retur med posten. Dermed er der 816 patienter i undersøgelsen. Af de 816 er der 730, som har besvaret spørgeskemaet. Dette giver en svarprocent på **89,5**.

Af de 730 besvarelser er 601 (82,3 %) indkommet ved at patienten har udfyldt skemaet på papir eller på web. De resterende 129 (17,7 %) besvarelser er afgivet ved hjælp af telefoninterview.

Der er blevet gennemført en lignende undersøgelse i 2010, hvor 537 patienter deltog, og svarprocenten var på 68. 2010-undersøgelsen blev udført af Rambøll Management Consulting.

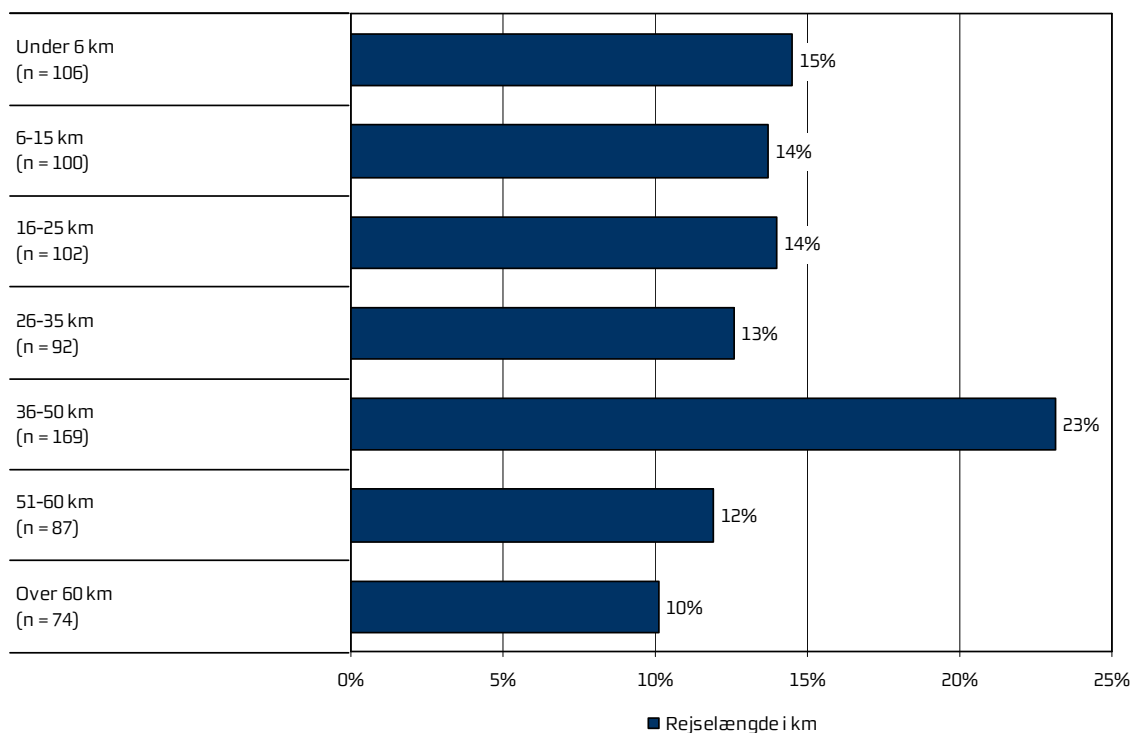
3.1 Svarpersonernes baggrundsdata

I dette afsnit vil svarpersonerne blive beskrevet i en række figurer.

Den første figur viser, hvor lang afstand patienten har fra sit hjem til hospitalsafdelingen. Oplysningerne er hentet i Midttrafik og Præhospitalets system for håndtering af kørsler. Systemet kaldes "Planetsystemet". De oplysninger fra Planetsystemet, der anvendes i denne rapport, er for den kørsel, som patienten bestilte på Kørselskontoret, da patienten sagde ja til at deltage i undersøgelsen. Dermed er tallene i figur 1 udtryk for den afstand, patienten kørte på den tur, som vedkommende bestilte samtidig med, at vedkommende sagde ja til at deltage i undersøgelsen. Nogle patienter har dog haft flere kørsler til forskellige afdelinger med patientbefordringen, og har dermed oplevet at blive transporteret over forskellige afstande. Dermed er oplysningerne fra Planetsystemet repræsentativ for alle patienternes oplevelser.

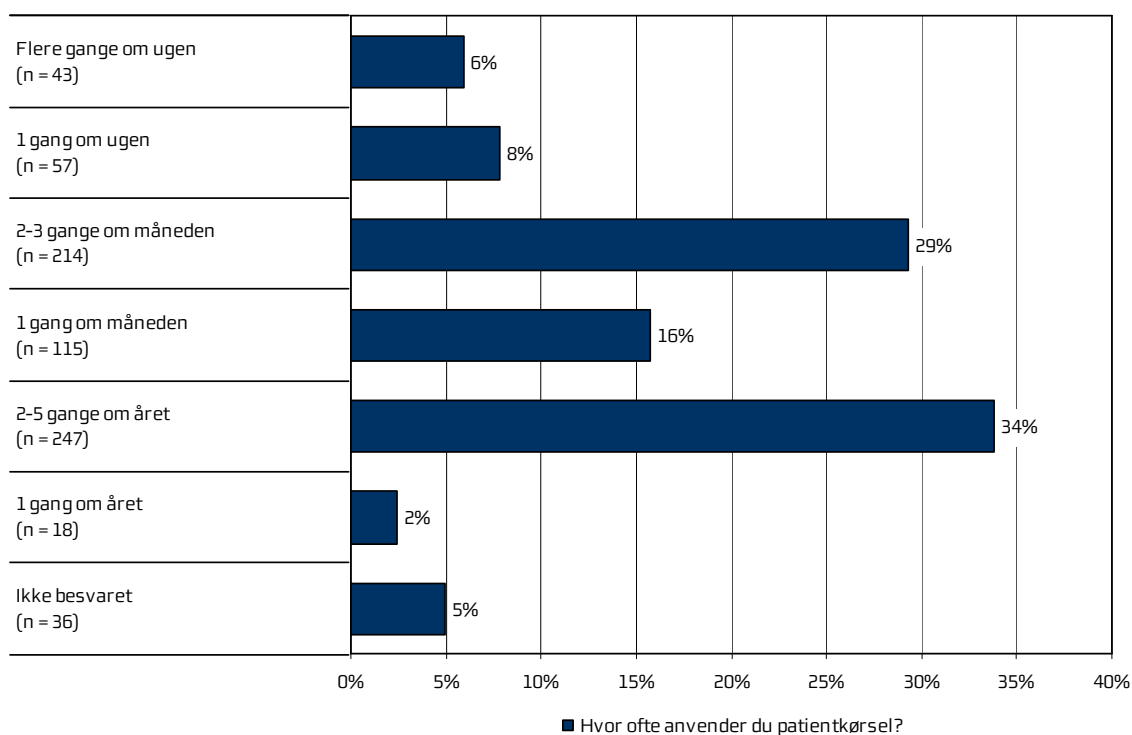
Søjlerne i figuren viser, hvor stor en andel af svarpersonerne, der hører til i et afstandsinterval. Under hvert interval er der en parentes, der angiver det præcise antal patienter, der er i intervallet.

Figur 1. Afstand for svarpersoner



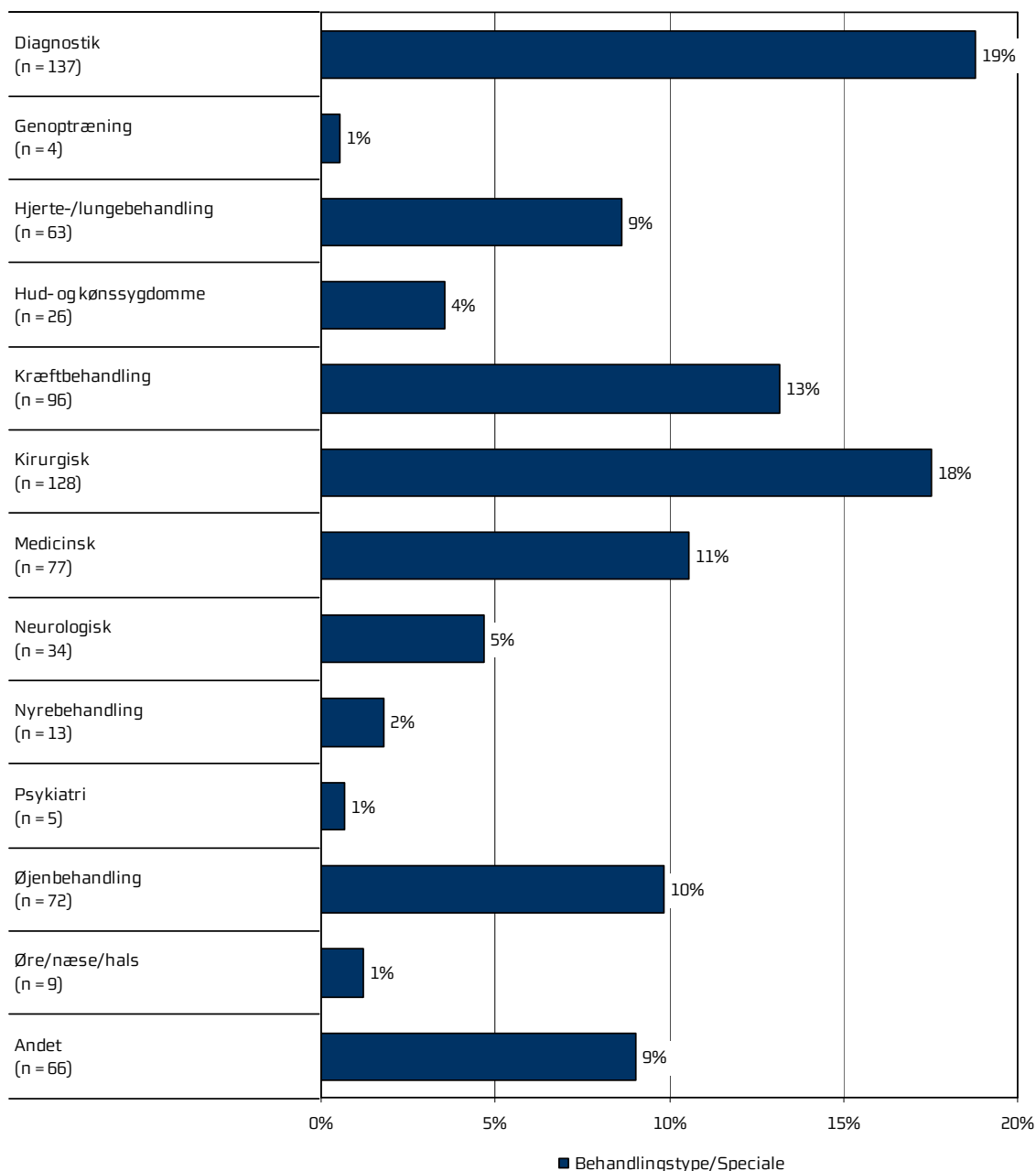
Figur 1 viser, at næsten en fjerdel (23 %) af svarpersonerne bliver kørt mellem 36 og 50 kilometer. De øvrige svarpersoner er jævnt fordelt på de resterende intervaller, idet der er mellem 10 og 15 % i hver.

Figur 2. Hvor ofte anvender svarpersonerne patientbefordring?



Svarpersonerne blev spurgt, hvor ofte de anvender patientbefordring. Figur 2 viser deres svar. Det fremgår, at en stor andel af svarpersonerne bruger patientbefordringen relativt ofte. Således svarer sammenlagt 43 %, at de anvender kørslen enten "Flere gange om ugen" (6 %), "1 gang om ugen" (8 %) eller "2-3 gange om måneden" (29 %). Der er 16 %, som anvender kørslen "1 gang om måneden" og hele 34 %, som anvender den "2-5 gange om året". 1 % bliver befordret af Midttrafik "1 gang om året", og 5 procent har ikke besvaret spørgsmålet.

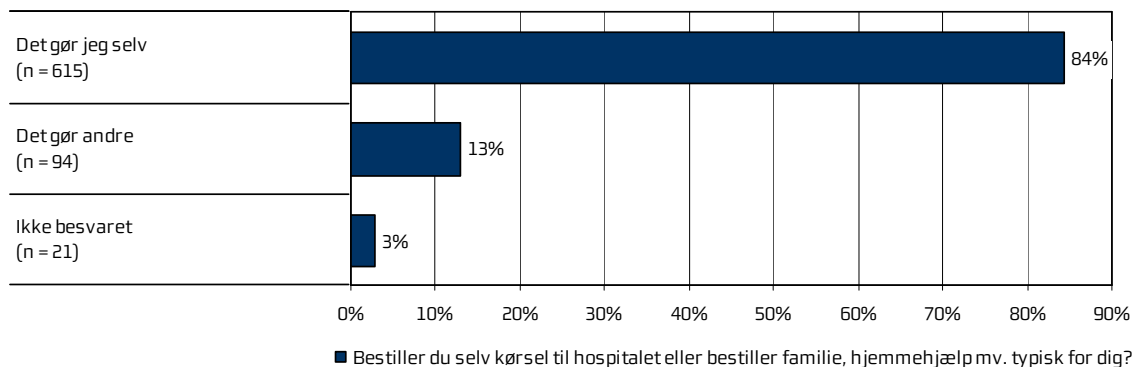
Figur 3. Svarpersonernes behandling



Figur 3 viser, hvilken behandling patienterne er blevet kørt til. Igen er det værd at bemærke, at oplysningerne stammer fra Planetsystemet, og at der dermed er tale om behandling ved den kørsel, der blev bestilt samtidig med, at patienten indvilgede i at deltage i undersøgelsen. Figuren viser, at der er relativt mange af svarpersonerne, som bliver kørt til diagnostik og til kirurgisk behandling. Derimod er der kun få svarpersoner, som bliver kørt til genoptræning, psykiatrisk behandling eller Øre/Næse/Hals-afdelinger.

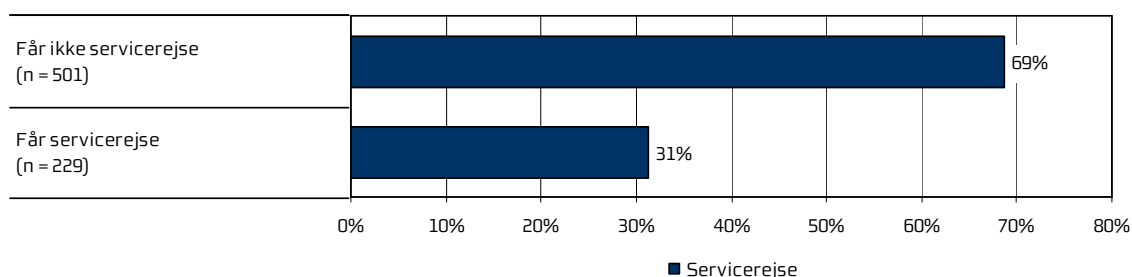
Det skal nævnes, at patienter, der er med Midttrafiks faste kørsler (hovedsageligt dialysepatienter), ikke har modtaget spørgeskemaer. Disse kørsler ligger fast i systemet, og patienterne har derfor ikke henvendt sig for at bestille patientbefordring. Dermed har det heller ikke været muligt at spørge dem, om de havde lyst til at deltage i undersøgelsen.

Figur 4. Hvem bestiller svarpersonernes patientbefordring?



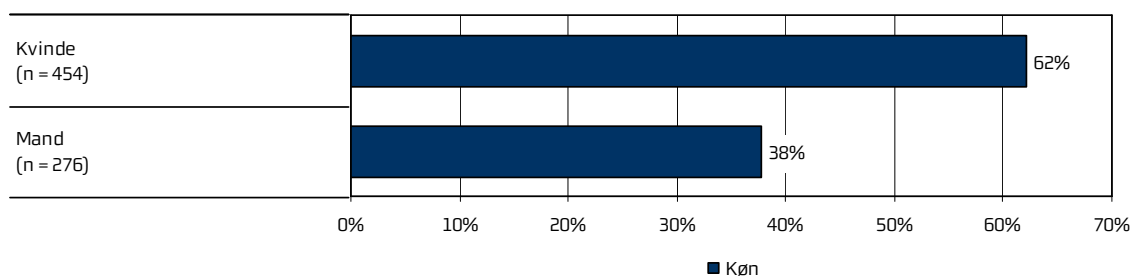
Patienterne er blevet spurgt: "Bestiller du selv kørsel til hospitalet eller bestiller familie, hjemmehjælp mv. typisk for dig?". Figur 4 viser, at 84 % (615) af svarpersonerne selv bestiller, og 13 % (94) får bestilt kørsel af andre. 3 % har ikke svaret på spørgsmålet, hvilket formentligt skyldes, at de jævnligt både selv bestiller, og får andre til det.

Figur 5. Får svarpersonerne en servicerejse



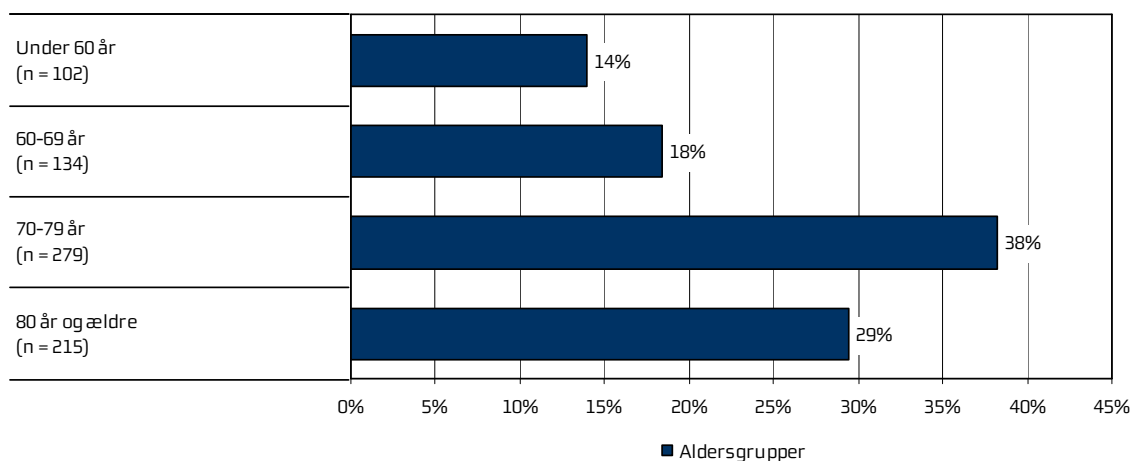
Det fremgår af Planetsystemet, om en patient får bevilget servicerejser. Figur 5 viser, at 69 % af svarpersonerne ikke får tilkendt en servicerejse, og at 31 % gør. Igen skal det bemærkes, at data trukket fra Planetsystemet kun giver oplysninger om én bestemt rejse.

Figur 6. Svarpersonernes køn



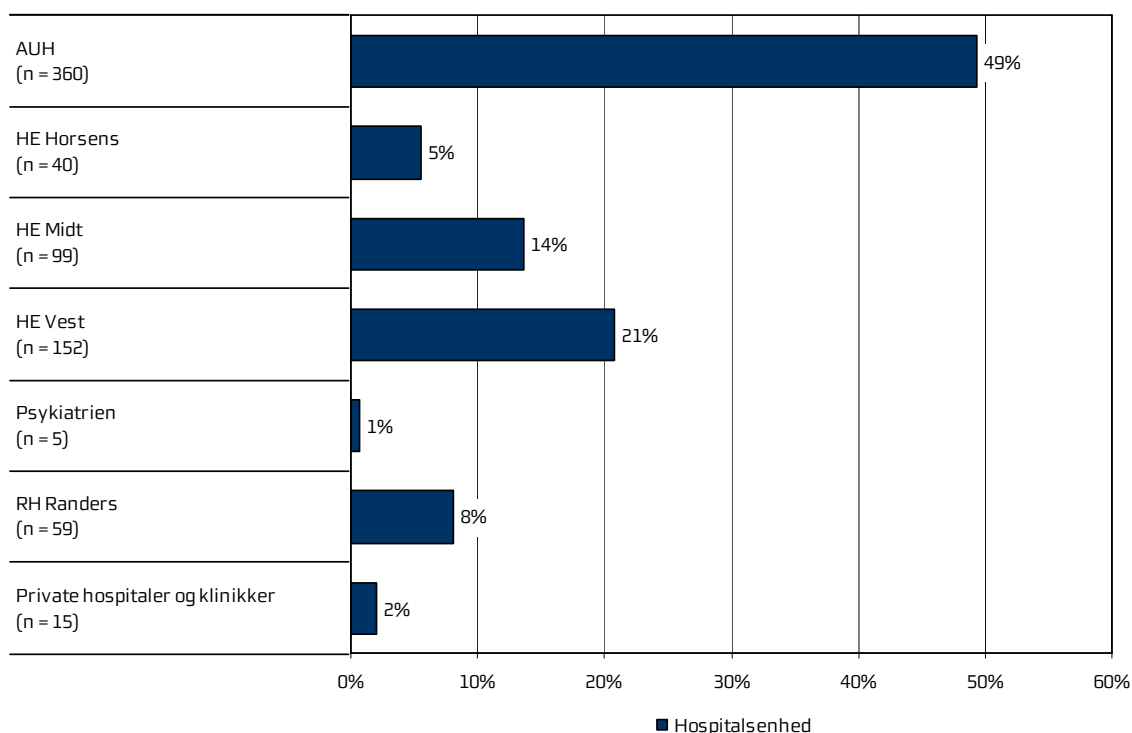
Figur 6 viser, at 62 % af svarpersonerne er kvinder, og at 38 % er mænd. Oplysningerne kommer fra Planetsystemet.

Figur 7. Svarpersonernes alder



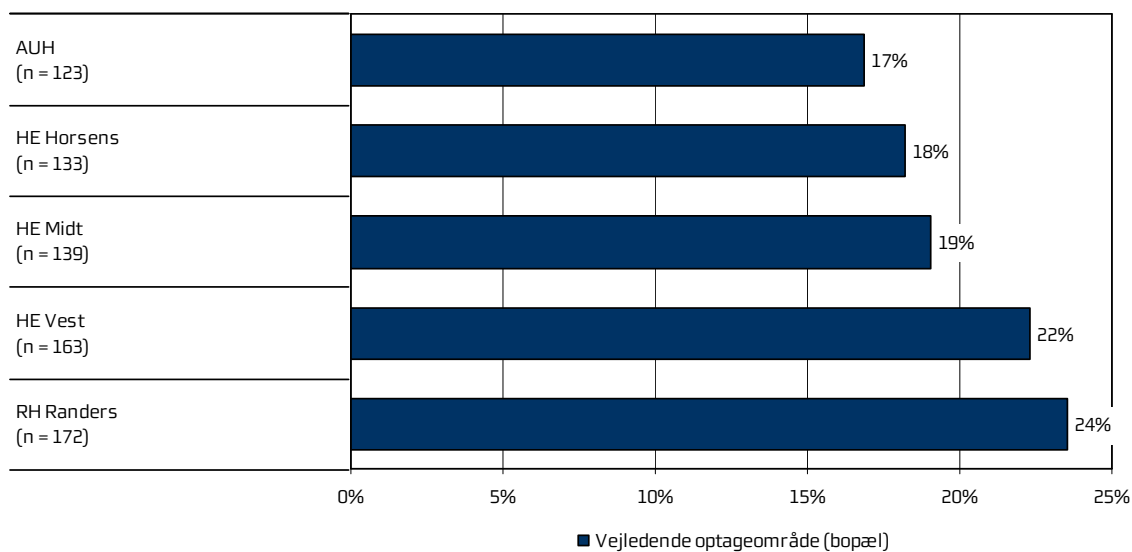
Det ses i figur 7, at 67 % af svarpersonerne er over 70 år (38 % er mellem 70 og 79 år, og 29 % er 80 år eller ældre). 18 % er mellem 60 og 69 år, og kun 14 % er under 60 år. Svarpersonernes alder er også trukket fra Planetsystemet.

Figur 8. Hospitalsenhed svarpersonerne er blevet kørt til



Planetsystemet indeholder oplysninger om, hvilken hospitalsenhed patienterne er kørt til på den tur, de bestilte samtidig med, at de indvilgede i at deltage i undersøgelsen. Figur 8 viser at hele 49 % af svarpersonerne er kørt til Aarhus Universitetshospital. 21 % er kørt til Hospitalsenheden Vest, 14 % er kørt til Hospitalsenheden Midt. Der er 8 % af svarpersonerne, som er kørt til Regionshospitalet Randers, og 5 % som er kørt til Hospitalsenheden Horsens. Det er kun 1 %, der er kørt til Psykiatrien, og der er 2 %, som er kørt til "Andet".

Figur 9. Svarpersonernes optageområde



Endelig indeholder Planetsystemet informationer om, hvilket optageområde en patient hører til. Optageområder defineres ud fra regionens fem hospitalsenheder. Der er patientens adresse, der afgør, hvilket optageområde patienten hører til. I bilag 1 fremgår det, hvilke kommuner, der tilhører de forskellige optageområder. Figur 9 viser, at der er flest svarpersoner, som tilhører optageområdet "Regionshospitalet Randers" (24 %). Der er 22 % som tilhører "Hospitalsenheden Vest", 19 % som tilhører "Hospitalsenheden Midt", 18 % som tilhører "Hospitalsenheden Horsens", og 17 % som tilhører "Aarhus Universitetshospital".

4 Tilfredshed alt i alt

I dette afsnit ses der på, hvor tilfredse svarpersonerne alt i alt er med den siddende patientbefordring. Der ses bl.a. på, om der er forskelle i, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika svarer.

Nedenstående figur 10 viser, hvordan alle svarpersoner har besvaret spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?".

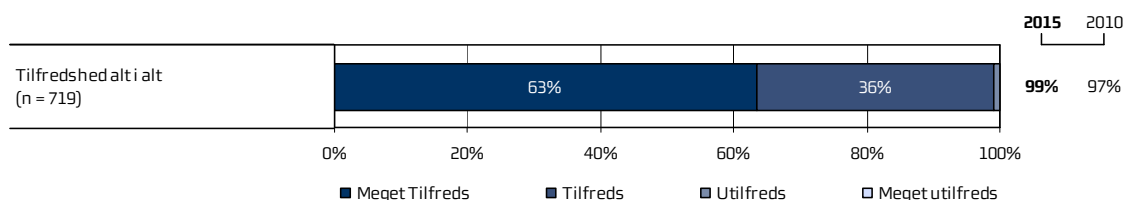
Figuren viser en liggende søjle, som er inddelt efter, hvor mange andele der har svaret hhv. "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Utilfreds" og "Meget utilfreds". De mørkeblå farver i søjlen viser andele af svarpersoner, der er tilfredse, og de lyseblå farver viser andele utilfredse.

Til venstre ses en forkortet formulering af det emne, som der spørges til (tilfredshed alt i alt). Derudover angives antallet af personer, figuren bygger på. Antallet af personer er dem, som har svaret, at de enten er tilfredse eller utilfredse. Med andre ord viser figuren alle svarpersoner minus dem, der har svaret "Ved ikke", eller som har undladt at besvare spørgsmålet.

Til højre i figuren ses først andelen af svarpersoner (som er med i figuren), der har svaret, at de er tilfredse. Det er altså de sammenlagte procentsatser, for dem der har svaret "Meget tilfreds", og dem der har svaret "Tilfreds". Det er angivet med fed skrift under overskriften 2015. Derefter vises andelen af tilfredse i undersøgelsen fra 2010.

Mange af de følgende figurer er bygget op efter samme principper.

Figur 10. Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?



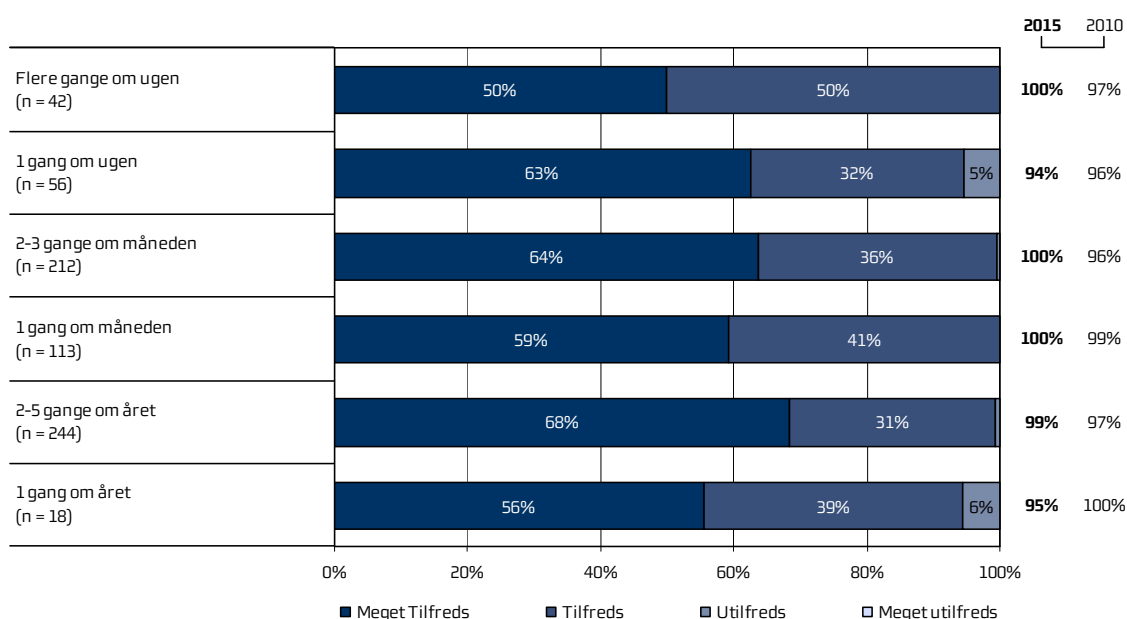
Figur 10 viser, at der er stor tilfredshed med patientbefordringen. Således er 63 % meget tilfredse, og 36 % er tilfredse. I alt er 99 % af svarpersonerne altså tilfredse med patientbefordringen. Dette er en smule bedre end i 2010, hvor 97 % af svarpersonerne var tilfredse med patientbefordringen.

4.1 Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable

I de følgende figurer ses der på, om der er forskel i svarpersonernes samlede tilfredshed med patientbefordringen, når svarpersonerne opdeles efter deres baggrundskarakteristika. Figureerne er bygget op efter samme princip som ovenstående figur 10. Dog er der den forskel, at det ikke er spørgsmålet, der fremgår af teksten yderst til venstre. Derimod er der en angivelse af hvilken gruppe af patienter, hvis svar der afbilledes i den enkelte søjle.

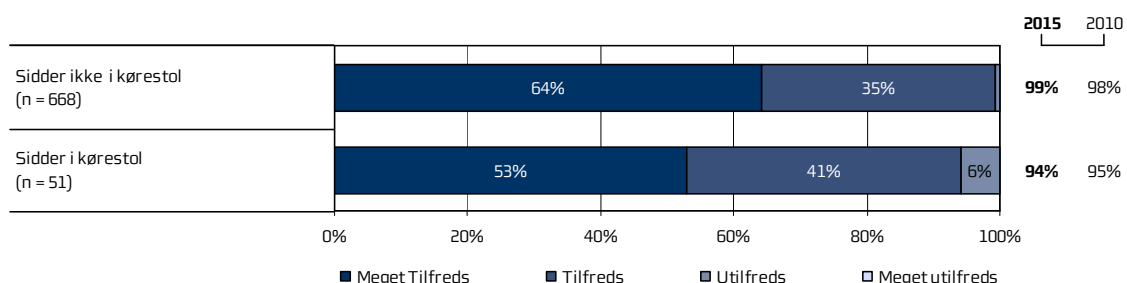
Figur 11 viser svarpersonernes tilfredshed alt i alt fordelt på, hvor ofte de anvender patientkørslen.

Figur 11. Tilfredshed alt i alt fordelt på hvor ofte patienten anvender patientbefordring



Som det fremgår af figur 11 er der ikke store forskelle på, hvor tilfredse patienterne er, når de opdeles efter, hvor hyppigt de anvender patientkørslen. Dog er der to grupper, der udskiller sig, ved at ligge lidt lavere end de øvrige. Det er dem, der bruger patientkørslen "1 gang om ugen" (94 % tilfredse), og dem der bruger kørslen "1 gang om året" (95 % tilfredse). For begge disse grupper kan der også spores en lille tilbagegang fra 2010.

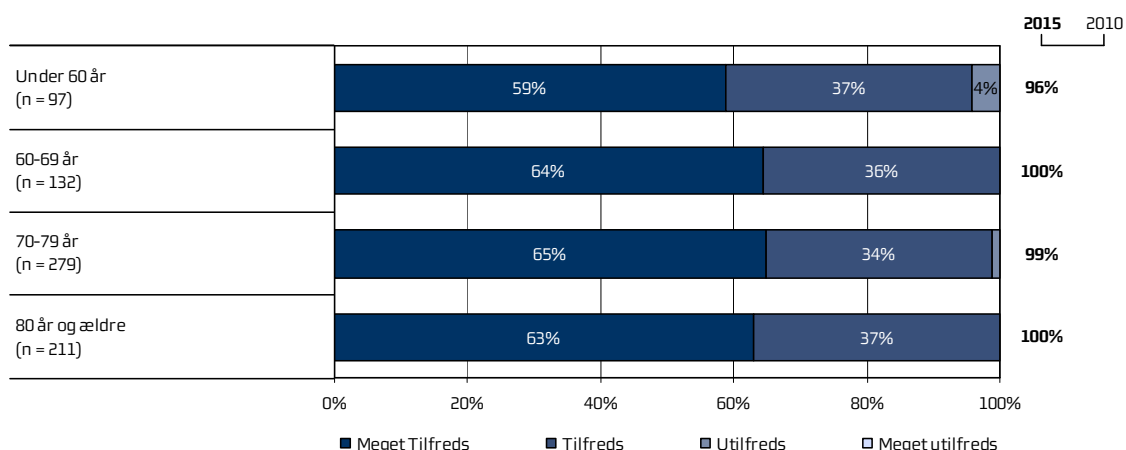
Figur 12. Tilfredshed alt i alt fordelt på om patienten sidder i kørestol



Figur 12 viser svarpersonernes tilfredshed alt i alt fordelt på Præhospitalets oplysninger om, hvorvidt patienterne sidder i kørestol eller ej. Figuren viser, at tilfredsheden er en smule større hos dem, der ikke sidder i kørestol. Således er der samlet set 99 % af disse, der er "Meget tilfredse" eller "Tilfredse". Hos kørestolsbrugerne gælder dette for 94 %. Kørestolsbrugere oplever ofte længere ventetider end andre patienter, da der er færre biler til rådighed, der kan tage kørestole med.

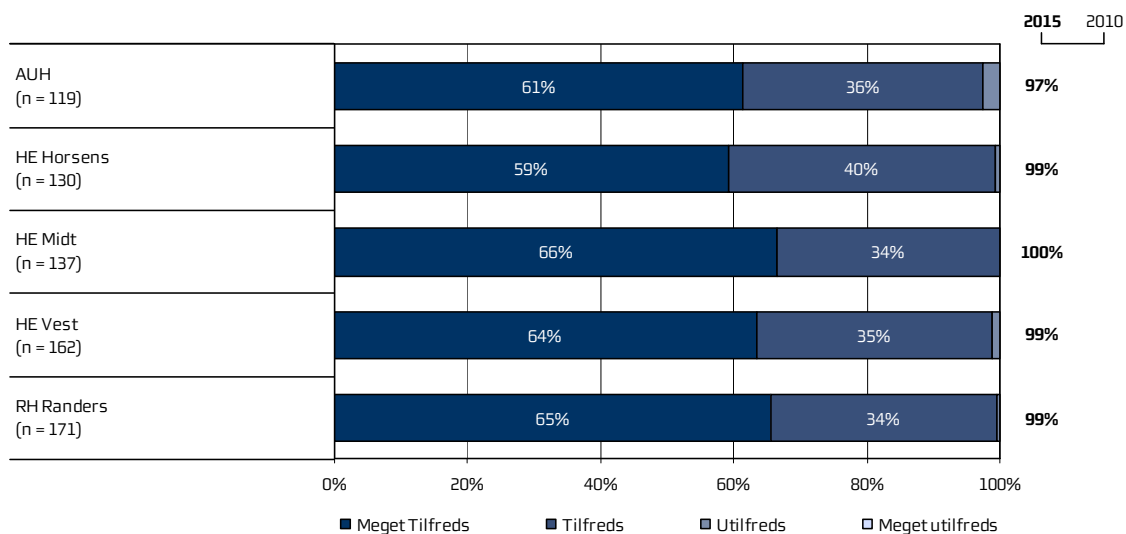
I 2010-undersøgelsen var kørestolsbrugere også en smule mindre tilfredse. Dengang svarede 95 % af kørestolsbrugerne med en af de to meste positive kategorier. Det samme gjorde 98 % af dem, der ikke sidder i kørestol.

Figur 13. Tilfredshed alt i alt fordelt på patientens alder



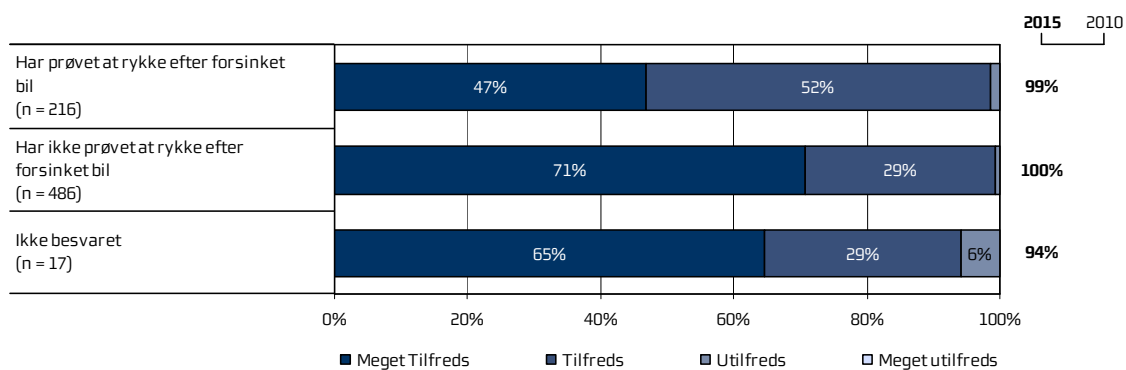
Figur 13 viser resultatet for "alt i alt-spørgsmålet" fordelt på alder. Her er det gruppen af personer på under 60 år, der skiller sig ud, idet de er en smule mindre tilfredse end de øvrige aldersgrupper. Figuren indeholder ikke tal fra 2010, da rapporten fra dengang ikke viser den samlede tilfredshed fordelt på alder.

Figur 14. Tilfredshed alt i alt fordelt på optageområde



I figur 14 ses tilfredshed alt i alt opdelt efter svarpersonernes optageområde. Som tidligere nævnt er optageområder defineret ud fra regionens fem hospitalsenheder. Der er patientens adresse, der afgør, hvilket optageområde patienten hører til. I bilag 1 fremgår det, hvilke kommuner, der tilhører de forskellige optageområder. Det mest interessante resultat i figur 14 er formentligt, at der ikke er nogen nævneværdige forskelle i, hvor tilfreds en patient er med bemandingen, alt efter hvor vedkommende bor.

Figur 15. Tilfredshed alt i alt fordelt efter om patienten har prøvet at rykke efter forsinket bil



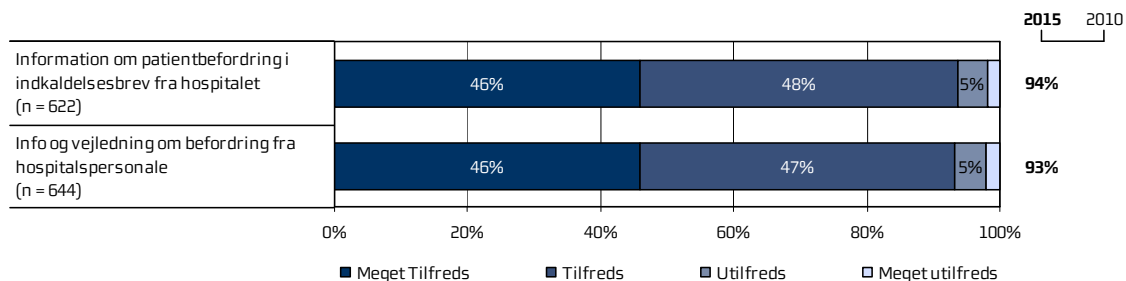
Figur 15 viser den samlede tilfredshed opdelt efter, om patienter har prøvet at rykke efter en forsinket bil. Hvis der ses på andelen af personer, der svarer "Meget tilfreds", er det ikke overraskende dem, der *ikke* har prøvet at rykke efter en forsinket bil, der er mest positive. Således er 71 % af disse meget tilfredse, i modsætning til 47 % af dem, der *har* prøvet at rykke efter en forsinket bil. De, der har prøvet at rykke, er dog ikke blevet decideret utilfredse med patientbefordringen, idet en stor del af dem svarer, de er "Tilfreds" med patientbefordringen alt i alt. Således er der ikke nogen nævneværdig forskel på de to grupper, når der samlet ses på de positive svarkategorier. Til gengæld er der 6 % utilfredse blandt dem, der ikke har svaret på, om de har rykket efter en forsinket bil. Det er dog en meget lille gruppe på 17 svarpersoner, og de 6 % dækker derfor kun over én person.

Der er også set på, om der er forskelle i den samlede tilfredshed, når der ses på baggrundsplysninger som afstand patienten er blevet befordret, behandlingstype, hvem der bestiller kørsel, om patienten får servicerejse, patientens køn, patientens alder, hospitalet og hospitalsmatrikel. Resultatet er dog, at der ikke er videre forskelle i, hvordan disse undergrupper svarer på spørgsmålet om tilfredshed alt i alt.

5 Uddybende spørgsmål

Spørgeskemaet indeholder en række spørgsmål om forskellige forhold i den siddende patientbefordring. I dette afsnit rapporteres resultatet på disse spørgsmål.

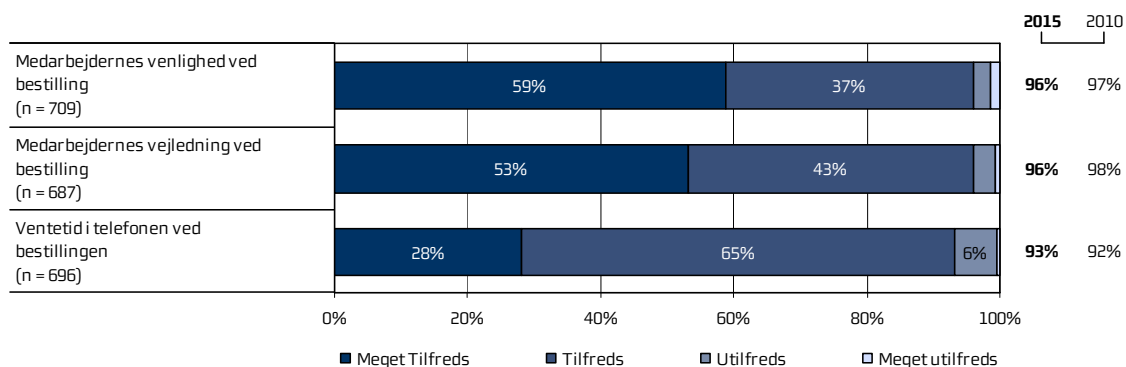
Figur 16. Information



Figur 16 viser resultater for to spørgsmål, der begge drejer sig om den information, som patienter har fået om befordringen. I den øverste søjle er det et spørgsmål om, hvor tilfredse patienterne er med den information omkring patientbefordringen, som fremgår af det indkaldelsesbrev, de har modtaget fra hospitalet. Samlet er der 94 %, som svarer, at de enten er "Meget tilfredse" (46 %) eller "Tilfredse" (48 %). Der er 5 %, som svarer, at de er "Utilfredse", og 1 % som er "Meget utilfredse".

I den anden søjle i figur 16 er resultatet for et spørgsmål om, hvor tilfredse patienterne er med den information/vejledning omkring patientbefordringen, som de har fået af personalet på hospitalet. Her er det 93 %, der svarer, at de i en eller anden grad er tilfredse.

Figur 17. Telefonisk bestilling hos Kørselskontoret



Figur 17 viser resultater for tre spørgsmål, der handler om patienternes oplevelser, når de telefonisk bestiller patientbefordring hos Kørselskontoret.

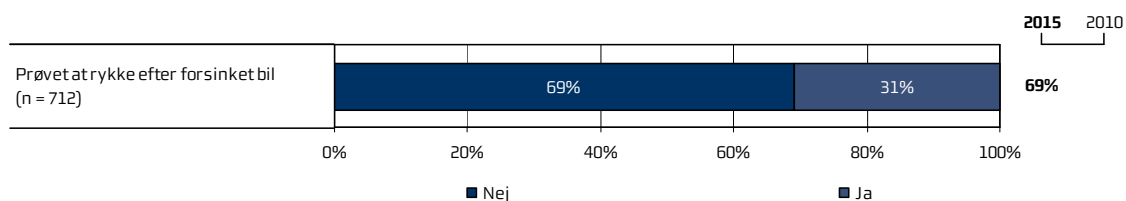
Den øverste søjle viser svarpersonernes tilfredshed med medarbejdernes venlighed ved bestilling. 59 % er "Meget tilfredse" og 37 % er "Tilfredse". Dermed er 96 % i en eller anden grad tilfredse. Resultatet er næsten det samme som i 2010, hvor 97 % var tilfredse.

Den midterste søjle viser tilfredsheden med medarbejdernes vejledning ved bestilling. Også her er 96 % "Tilfredse" eller "Meget tilfredse", hvilket er 2 procentpoint lavere end i 2010, hvor 98 % svarede, at de var tilfredse.

I den nederste søjle fremgår det, hvor tilfredse patienterne er med ventetiden i telefonen. Her er det værd at bemærke, at der er en del flere, der svarer "Tilfreds" (65 %) end dem der svarer "Meget tilfreds" (28 %). Samtidig er der 6 %, der er "Utilfredse", og 1 % der er "Meget utilfredse". Samlet er der dog hele 93 %, der i en eller anden grad er tilfredse, hvilket er næsten det samme som i 2010, hvor det gjaldt for 92 %.

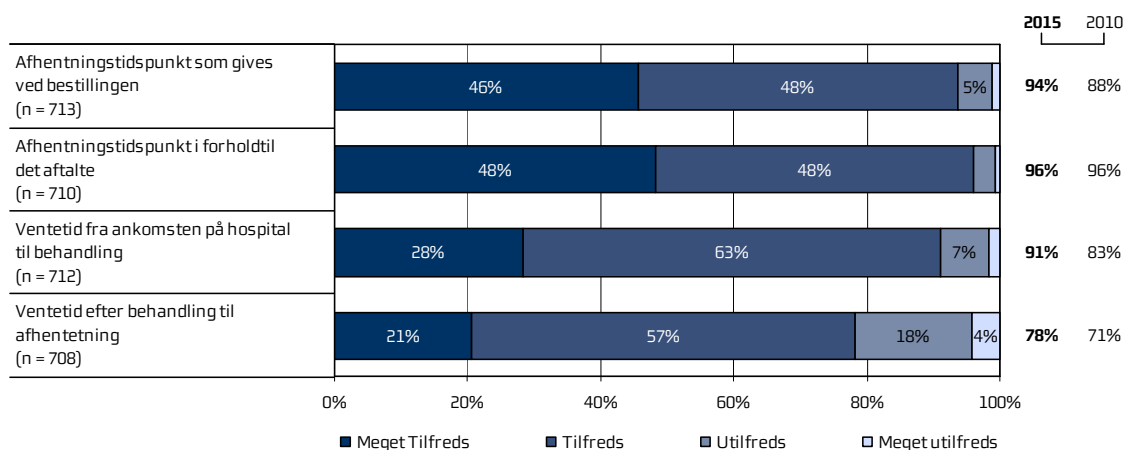
Som nævnt i rapportafsnit 2 har Region Midtjylland en række servicemål, som beskriver, hvor meget ventetid patienterne må tåle. Det kan være relevant at betragte resultaterne fra spørgsmål om ventetid i forhold til disse servicemål og det forhold, at Kørselskontoret har til opgave at visitere patienterne ved at udspørge dem telefonisk.

Figur 18. Forsinket bil



Figur 18 viser, hvor mange af svarpersonerne der på et tidspunkt har prøvet at rykke efter forsinket bil. 69 % svarer, at de ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil, og 31 % svarer, at det har de prøvet. Dette spørgsmål blev ikke stillet i 2010. Dengang var der i stedet et spørgsmål om, hvorvidt patienterne havde oplevet en forsinket ankomst. Det svarede 28 %, at de havde, hvorimod 72 % dengang ikke havde oplevet forsinket ankomst af en bil.

Figur 19. Afhentning og præcision



Figur 19 viser resultaterne for fire spørgsmål om afhentningstidspunkter og bilernes præcision.

Den første søjle viser patienternes tilfredshed med det aftalte afhentningstidspunkt, som de får ved bestillingen. Her er 94 % i en eller anden grad tilfredse, hvilket er en forbedring i forhold til 2010, hvor 88 % var tilfredse.

I den anden søjle vises resultatet for et spørgsmål om svarpersonernes tilfredshed med afhentningstidspunktet i forhold til det aftalte. Her er 96 % tilfredse, hvilket er det samme som i 2010.

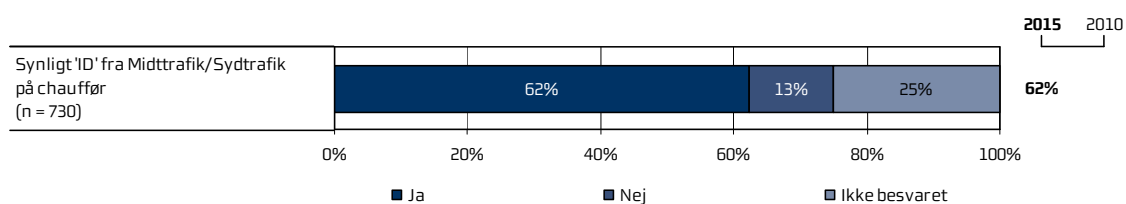
Tredje søjle er et spørgsmål om tilfredshed med ventetiden fra ankomst på hospitalet til behandling. Her er 28 % "Meget tilfredse" og 63 % "Tilfredse". Der er 7 %, som er "Utilfredse", og 2 % som er "Meget utilfredse". Det er værd at bemærke, at de 91 % tilfredse er en relativ stor fremgang fra 2010, hvor 83 % var tilfredse med ventetiden fra ankomst til behandling.

I den fjerde søjle vises tilfredsheden med ventetiden fra behandlingen er færdig til patienten bliver afhentet. 78 % er i en eller anden grad tilfredse, og 22 % er enten "Utilfreds" eller "Meget utilfreds". Spørgsmål er dermed det med den laveste andel tilfredse i undersøgelsen. Samtidig er det dog en fremgang fra 2010, hvor 71 % var tilfredse med ventetiden efter behandling.

Resultaterne i figur 19 kan ses i forhold til præhospitalets servicemål om præcision og ventetider i kørsel. Servicemålene er:

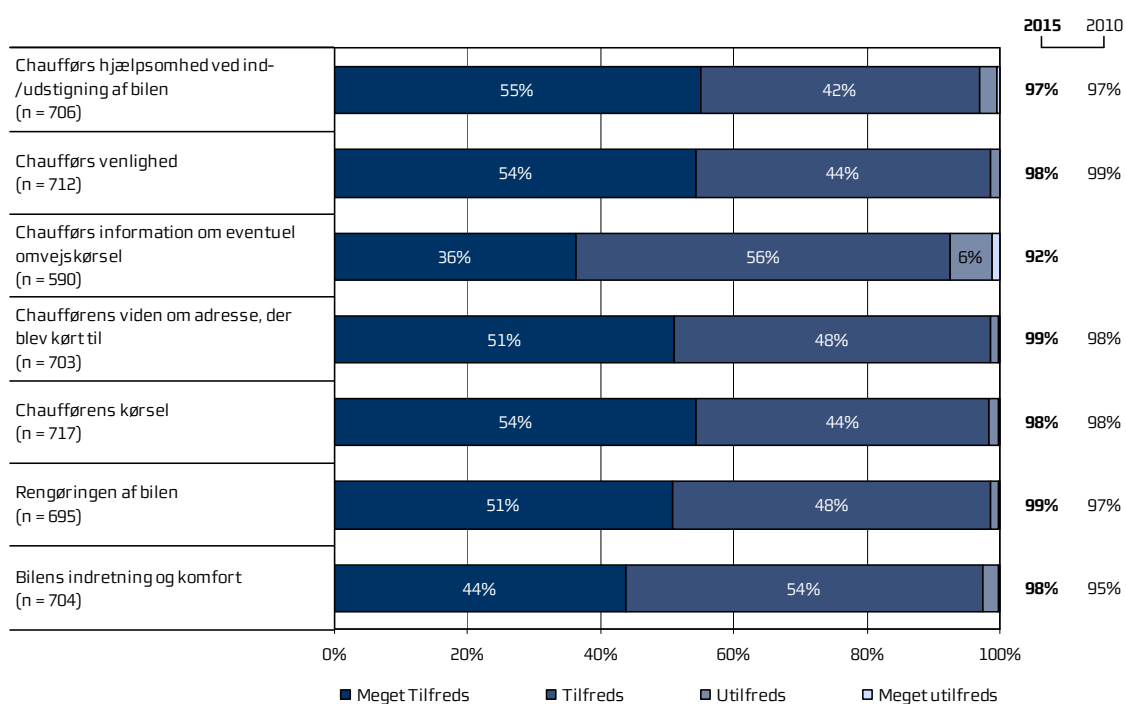
- I løbet af et år skal maksimalt 95 % af patienterne vente 60 minutter i forhold til det ønskede tidspunkt for afhentning. For dialysepatienter er servicemålet skærpet til 30 minutter.
- Patienter, der kører sammen med andre og derfor kører omveje, må maksimalt køre 100 % længere end den hurtigste rute mellem hospitalet og patientens hjem. Ture under 20 minutter må dog maksimalt blive forlænget med 20 minutter.

Figur 20. Bærer chaufføren synligt "ID"



Figur 20 viser, hvorvidt svarpersonerne har bemærket, om chaufføren bærer synligt 'ID'. 62 % svarer "Ja", og 13 % svarer "Nej". Der er 25 %, som ikke har besvaret spørgsmålet, og de har dermed enten ikke bemærket det eller har haft forskellige oplevelser med forskellige chauffører.

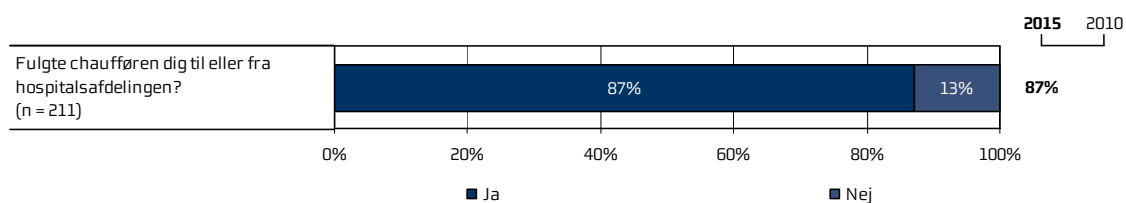
Figur 21. Chaufføren, rejsen og bilen



I figur 21 ses resultaterne fra syv spørgsmål om patienternes tilfredshed med chaufføren, rejsen og bilen. Overordnet er tilfredsheden meget stor på disse spørgsmål, og på seks af spørgsmålene er der mellem 97 og 99 %, som i en eller anden grad er tilfredse. For alle disse seks spørgsmål er resultatet meget tæt på det, der var i 2010.

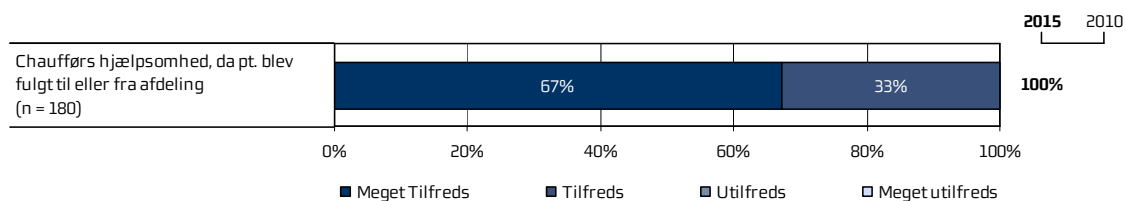
Spørgsmålet om chaufførens information om eventuelt omvejskørsel skiller sig ud, idet spørgsmålet ikke blev stillet i 2010, og idet andelen af tilfredse er på 92 %. Det skal bemærkes, at der kun er 590 af de 730 svarpersoner, som har svaret på dette spørgsmål. En mulig forklaring kan være, at en del patienter ikke har oplevet omvejskørsel, og derfor ikke kan vurdere chaufførens information i forbindelse med dette.

Figur 22. Om chaufføren fulgte patienten til eller fra hospitalsafdelingen fordelt på, om patienten får Servicerejse



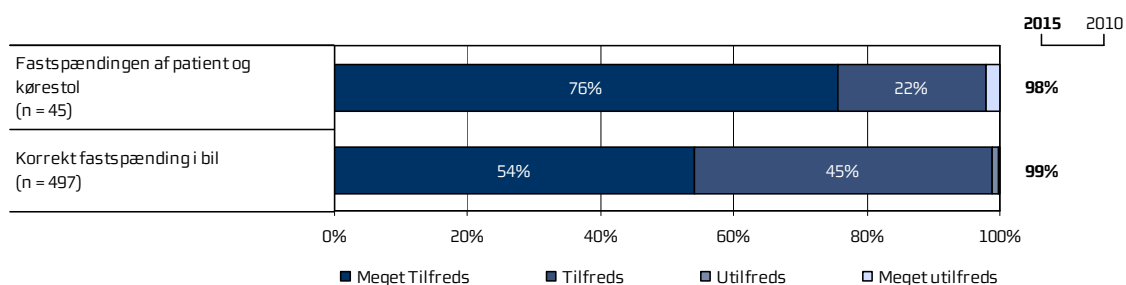
Figur 22 viser svar på et spørgsmål om, hvorvidt patienterne blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Resultatet er rensset således, at det kun vises for dem, der i Planetsystemet er tilkendt en servicerejse. Figuren viser altså kun de svarpersoner, som fik en servicerejse, på den tur de bestilte samtidig med, at de sagde ja til at deltage i undersøgelsen. Det skyldes, at det kun er dem, der får en servicerejse, der skal følges til og fra afdelingerne. Figuren viser, at 87 % er blevet fulgt til eller fra en afdeling. Samtidig er 13 % af dem, der har fået bevilget en servicerejse, ikke blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Dermed har de 13 % ikke fået den service, der er bestilt hos vognmanden.

Figur 23. Chaufførens hjælpsomhed på servicerejse



Figur 23 viser patienternes tilfredshed med chaufførens hjælpsomhed, da patienten blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Resultatet er renset sådan, at der kun vises svar fra patienter, som får en servicerejse ifølge Planetsystemet, og samtidig har svaret "Ja" til, at de har oplevet at blive fulgt til eller fra afdelingen. Blandt disse er alle (100 %) i en eller anden grad tilfredse, idet 67 % svarer "Meget tilfreds" og 33 % svarer "Tilfreds".

Figur 24. Fastspænding



Spørgeskemaet indeholdt to spørgsmål om korrekt fastspænding i bilen. Et spørgsmål til kørestolsbrugere og et spørgsmål til de øvrige patienter. Figur 24 viser resultatet på de to spørgsmål.

Den øverste søjle viser, hvor tilfredse kørestolsbrugere er med muligheden af fastspænding af sig selv og deres kørestol. Resultatet er renset således, at der kun vises svar fra patienter, som er registreret i Planetsystemet som kørestolsbrugere. Der er 76 % af kørestolsbrugerne, som er "Meget tilfredse" med fastspændingen og 22 % der er "Tilfredse".

Anden søjle i figur 24 viser resultatet på spørgsmålet om tilfredsheden med korrekt fastspænding i bilen for patienter, der ikke sidder i kørestol. Her er 54 % "Meget tilfreds" og 45 % "Tilfreds".

Bilag 1. Vejledende optageområder

Nedenstående tabel viser de vejledende optageområder fordelt på Region Midtjyllands kommuner. Optageområderne er kun vejledende, idet der for enkelte medicinske specialer kan gælde andre optageområder.

Vejledende optageområder i Region Midtjylland	
Hospital	Kommuner
Aarhus Universitetshospital	Aarhus
	Samsø
Regionshospitalet Randers	Randers
	Norrdjurs
	Syddjurs
	Favrskov
Regionshospitalet Horsens	Horsens
	Hedensted
	Odder
	Skanderborg
Hospitalsenheden Midt	Viborg
	Skive
	Silkeborg
Hospitalsenheden Vest	Herning
	Holstebro
	Ringkøbing-Skjern
	Ikast-Brande
	Lemvig
	Struer



Undersøgelse af hospitalsafsniternes tilfredshed med den siddende patientbefordring

- Midttrafik og Præhospitalet – 2015



**Undersøgelse af hospitalsafsniternes tilfredshed med den siddende patientbefordring
Midttrafik og Præhospitalet - 2015**

©CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Kvalitetsdokumentation, Region Midtjylland, 2016

Version: 1.3

Versionsdato: 22. januar 2016

Udgivet af: CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, januar, 2016

Foto: Præhospitalet og Midttrafik

Udover denne rapport, er der lavet en kommentarsamling og en tabelsamling med resultater fra undersøgelsen. Der er lavet en tilsvarende undersøgelse blandt patienter, der benytter den siddende patientbefordring.

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

Peder Hau Lyng, Analysekonsulent

CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Kvalitetsdokumentation

Olof Palmes Allé 15

8200 Aarhus N

Tlf. 78 41 40 36

E-mail: Peder.Lyng@stab.rm.dk

www.cfk.rm.dk

Indholdsfortegnelse

1	RESUME	1
2	INTRODUKTION TIL SIDDENDE PATIENTBEFORDRING	3
3	DATAINDSAMLING	5
	3.1 Svarafsnittene fordelt på baggrundsoplysninger	5
4	TILFREDSHED ALT I ALT	9
	4.1 Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable	9
5	UDDYBENDE SPØRGSMÅL	12

1 Resume

Denne rapport præsenterer resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse blandt hospitalsafsnit i Region Midtjylland, som har bestilt Midttrafiks siddende patientbefordring. Undersøgelsen er planlagt i et samarbejde mellem Præhospitalet i Region Midtjylland, Midttrafik og CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (herefter CFK). Sidstnævnte har stået for den praktiske gennemførelse.

Der er sendt en mail, med et link til et spørgeskema til 307 afsnit. 221 afsnit har besvaret skemaet, hvilket giver en svarprocent på 70.

Undersøgelsen er delvist en gentagelse af en tilsvarende undersøgelse, som blev gennemført i 2010.

Der er en overvægt af afsnit fra Aarhus Universitetshospital, som har besvaret skemaet. Således udgør afsnittene herfra 37 % af de samlede svarafsnit i undersøgelsen. 21 % af afsnittene, der har svaret, er fra Hospitalsenheden Midt, 16 % er fra Hospitalsenheden Vest. Og 10 % er fra Regionshospitalet Randers. Både Hospitalsenheden Horsens og Psykiatrien udgør 8 % af svarafsnittene.

Afsnittene i undersøgelsen bestiller primært patienttransport online via Turbestilling (45 %) eller de kombinerer onlinebestilling med telefonisk henvendelse til Kørselskontoret (49 %). Ses der på dem, der anvender Turbestilling, har de oftest lært det gennem en kollega eller ved hjælp af en brugervejledning.

Afsnittene er blevet spurgt, hvor tilfredse de alt i alt er med patientbefordringen. 12 % svarer, at de er meget tilfredse, og 80 % svarer, at de er tilfredse. Samlet set er der altså 92 % af svarafsnittene, der i en eller anden grad er tilfredse med patientbefordringen. Dette er helt det samme som i 2010, hvor der også var 92 % af afsnittene, der var tilfredse med patientbefordringen.

Der er ikke nogen større forskelle, hvis man opdeler afsnittene efter baggrundskarakteristika, og ser på deres svar på spørgsmålet om tilfredshed alt i alt. Dog er der en tendens til lidt større tilfredshed blandt afsnit, der udelukkende bestiller patienttransport online via Turbestilling.

Undersøgelsen viser, at der er en forholdsvis stor tilfredshed med enkeltdelene i patientbefordringen. Der er over 90 %, der svarer, at de er meget tilfredse eller tilfredse, når der spørges ind til afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte, til ankomsttid i forhold til behandlingstidspunkt og til Patientkontorets retningslinje om anmodning af patienttransport.

Der er over 80 % af afsnittene, der er tilfredse med supporten i Turbestilling, med afhentningstidspunkt som gives ved bestilling og med chaufførernes venlighed.

Over tre fjerdedele af svarafsnittene er tilfredse med brugervenligheden på Turbestilling og medarbejdernes vejledning ved telefonbestilling.

Tilfredsheden er lavest ved spørgsmålet om ventetid ved telefonbestilling (58 %) og spørgsmålet om medarbejdernes venlighed ved telefonisk henvendelse til Kørselskontoret (67 %).

Der er flere spørgsmål, som er stillet både i denne undersøgelse, og som blev stillet i 2010. Andelene af tilfredse afsnit er cirka det samme i de to undersøgelser for spørgsmålet om ventetid ved telefonisk bestilling og spørgsmålene om ankomst, afhentning og præcision.

Derimod er der sket en tilbagegang i andelene af tilfredse på spørgsmålene om brugervenlighed på Turbestilling (10 procentpoints tilbagegang), om chaufførens venlighed (8 procentpoints tilbagegang) og de to spørgsmål om venlighed og vejledning hos medarbejderne ved kørselskontoret (henholdsvis 22 og 11 procentpoints tilbagegang).

2 Introduktion til siddende patientbefordring

Den siddende patientbefordring i Region Midtjylland er en transportordning, som nogle patienter gratis kan gøre brug af, når de skal til og fra behandling på regionens hospitaler. Patienter bliver kørt i taxier, mini-busser og lignende køretøjer mellem deres hjem og hospitalerne. I mange tilfælde kører flere patienter i samme bil. I 2015 blev patienter kørt med siddende patientbefordring knap 400.000 gange.

Ikke alle patienter har ret til befordring. Patienterne skal visiteres til kørsel efter de regler, som Sundhedsministeren og Regionsrådet har fastsat. Det er kun patienter, der ikke selv er i stand til at transportere sig til og fra hospitalet, der er berettiget til gratis befordring. Herudover skal patienten enten være pensionist, have over 50 km til hospitalet eller være i et ambulansforløb på et hospital efter en indlæggelse.

Hvis en patient i Region Midtjylland ønsker siddende befordring, skal vedkommende altid visiteres af Præhospitalets kørselskontor. Det foregår ved, at patienten ringer til kørselskontoret, hvis personale udspørger patienten for at finde ud af, om de lever op til visitationsreglerne.

Kørslerne hjem fra hospitalet bestilles typisk af hospitalspersonalet. De fleste medarbejdere på hospitalerne benytter IT-modulen "Turbestilling" til dette, men de har også mulighed for at ringe til Kørselskontoret og bestille turen.

Når køreturen er bestilt, er det Midttrafik, der har ansvaret for at planlægge og udføre kørslerne som en del af trafikelskabets Flextrafik-ordning. Midttrafik har aftaler med private vognmænd og taxisekskaber, og det er deres chauffører og biler, der i sidste ende kører patienterne.

Patienter, der kører med siddende patientbefordring, oplever af og til at vente på biler, og at deres køretur bliver forlænget, fordi flere patienter skal køre sammen.

Regionsrådet har fastsat servicemål, der sætter rammerne for, hvad patienterne må forvente, når de benytter sig af patientbefordring:

- I løbet af et år må maksimalt 95% af patienterne vente 60 minutter i forhold til det ønskede tidspunkt for afhentning. For dialysepatienter er servicemålet skærpet til 30 minutter.
- Patienter, der kører sammen med andre og derfor kører omveje, må maksimalt køre 100 % længere end den hurtigste rute mellem hospitalet og patientens hjem. Ture under 20 minutter må dog maksimalt blive forlænget med 20 minutter.

Præhospitalet og Midttrafik har også fastlagt servicemål for deres telefonbetjening af patienterne:

- I løbet af et år må opkald til Præhospitalets kørselskontor i gennemsnit besvares inden for 120 sekunder.
- Ved opkald til Midttrafik om forsinket eller udebleven bil skal 70 % af opkaldene besvares inden for 60 sekunder.

Præhospitalet og Midttrafik har et tæt samarbejde om driften af den siddende patientbefordring. Denne undersøgelse af tilfredsheden med den siddende patientbefordring giver et vigtigt vidensgrundlag for at kunne drive og udvikle patientbefordringen. I denne tilfredsundersøgelse er der både fokuseret på tilfredsheden blandt patienter og hospitalspersonale. Den siddende patientbefordring er til for patienterne, og hospitalerne er vigtige samarbejdspartnere for Præhospitalet og Midttrafik.

Centrale begreber, der bruges i undersøgelsen:

Præhospitalet er et hospital på hjul, der står for ambulancer, akuttægehelikoptere, akutlægebiler, akutbiler samt liggende, hvilende og siddende patienttransport i Region Midtjylland.

Kørselskontoret er den afdeling i Præhospitalet, der visiterer patienter til siddende patientbefordring og bestiller en stor del af patienternes kørsler.

Midttrafik er et regionalt trafikselskab, der ud over den regionale busdrift i Region Midtjylland har ansvaret for regionens og kommunernes Flextrafik-ordninger. Midttrafik er Præhospitalets leverandør af siddende patientbefordring.

Turbestilling er et online IT-modul, som hospitalspersonale bruger til bestilling af siddende patientbefordring.

På **Servicerejser** følger chaufføren patienten fra bilen og helt ind på hospitalets afdeling. Tilbuddet er kun for de patienter, der ikke er i stand til at komme frem til afdelingen på egen hånd.

3 Dataindsamling

Denne rapport præsenterer resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse blandt hospitalsafsnit, som har bestilt Midttrafiks siddende patientbefordring.

Undersøgelsen er udført i et samarbejde mellem Præhospitalet i Region Midtjylland, Midttrafik og CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (herefter CFK).

310 hospitalsafsnit har fået tilsendt et spørgeskema. Præhospitalet har udvalgt de 310 hospitalsafsnit i Region Midtjylland, der har flest patienter, som køres med siddende patientbefordring. De valgte afsnit er ikke repræsentative for alle afsnit i Region Midtjylland, men er på grund af de mange kørsler de mest interessante at vide mere om.

Spørgeskemaet var opsat som et web-skema, og der blev sendt en mail med et unikt link til spørgeskemaet til hvert afsnit. Midttrafik og Præhospitalet udloddede fem kurve med lækkejer til personalestuen. Kurvene blev uddelt til fem af de afsnit, som besvarede skemaerne.

For størstedelen af afsnittene havde Præhospitalet ikke en mailadresse, og derfor blev mailene sendt til hospitalernes hovedpostkasse. Mailene indeholdte en forespørgsel om, at hospitalerne selv skulle sikre, at mailene havnede hos de rette afsnit. Mailene blev udsendt den 19. oktober 2015. Administratorerne af hovedpostkassen på Aarhus Universitetshospital meddelte dog, at de ikke havde mulighed for at videresende de 124 mails, som de modtog. CFK fremsøgte derfor mailadresser til afdelingspostkasserne, og udsendte derefter nye mails til afsnittene på Aarhus Universitetshospital. Det skete d. 21. oktober 2015. Der var oprindeligt sat en svarfrist til den 2. november 2015. Efter svarfristen blev det dog konstateret, at der forsat var 145 afsnit, som endnu ikke havde svaret. Derfor blev der den 3. november udsendt en rykkermail til disse afsnit, hvor der var en ny svarfrist den 10. november.

Der var tre afsnit som meldte tilbage, at de enten havde modtaget to spørgeskemaer, eller at afsnittet ikke længere eksisterede. Dermed er der 307 afsnit i undersøgelsen. Af de 307 er der 221, som har besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på **72**.

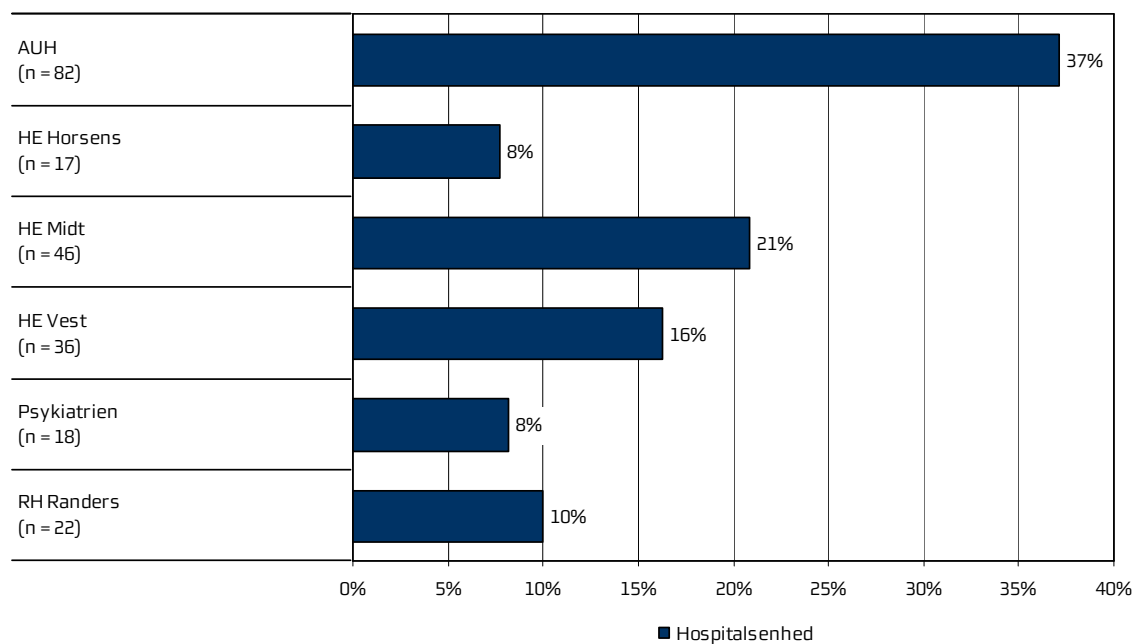
Der er blevet gennemført en lignende undersøgelse i 2010, hvor 269 afsnit modtog et spørgeskema, og svarprocenten var på 64. 2010-undersøgelsen blev udført af Rambøll Management Consulting.

3.1 Svarafsnittene fordelt på baggrundsplysninger

I dette afsnit vises det, hvilke hospitaler og hospitalsmatrikler, som har besvaret spørgeskemaet. Der ses også på, hvordan afsnittene bestiller patienttransport, og hvordan de eventuelt har lært at benytte Turbestilling.

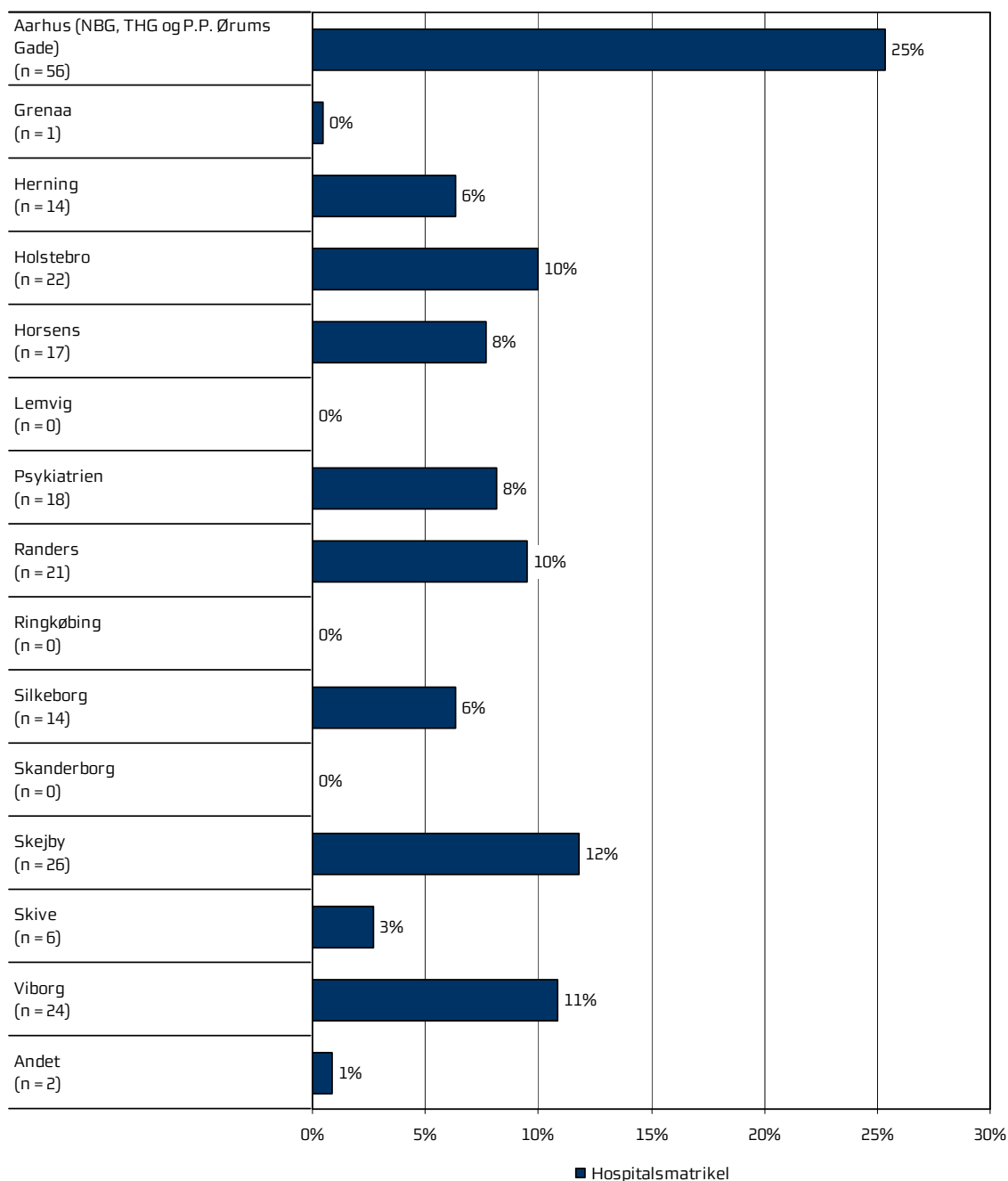
Den første figur viser, hvor stor en andel af besvarelsene, der kommer fra de forskellige hospitalsenheder i Region Midtjylland. Under hver hospitalsenhed står det præcise antal af afsnit, der har afgivet svar på enheden.

Figur 1. De afsnit, der har svaret, fordelt på hospitalsenheden



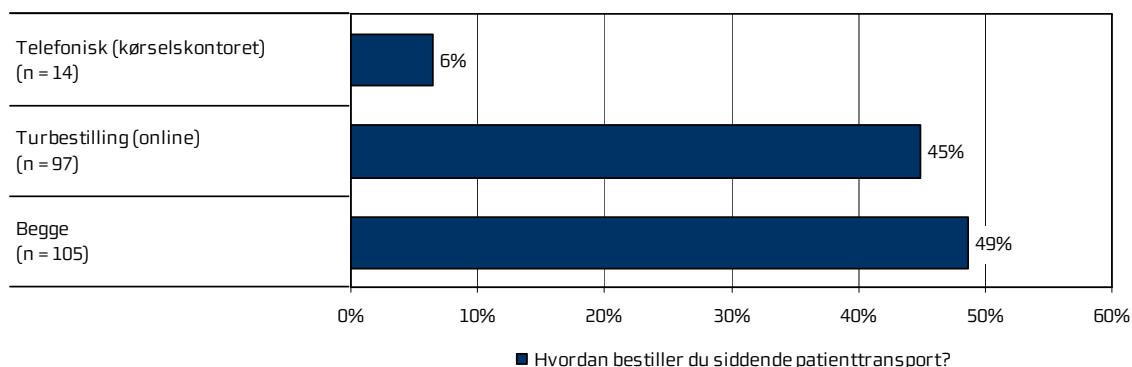
Figur 1 viser, at 37 % af svarene er afgivet af afsnit på Aarhus Universitetshospital, 8 % er afgivet på Hospitalsenheden Horsens, 21 % er afgivet på Hospitalsenheden Midt, 16 % er afgivet på Hospitalsenheden Vest, 8 % er afgivet fra Psykiatrien, og 10 % er afgivet på Regionshospitalet Randers.

Figur 2. De afsnit, der har svaret, fordelt på hospitalsmatrikler



Figur 2 viser, hvordan svarafsnittene fordeler sig på hospitalsmatrikler. Der er klart flest svar fra matriklen "Aarhus", som står for 25 % af svarafsnittene. Det er værd at bemærke, at der ikke skelnes mellem, hvorvidt det er Aarhus Universitetshospital på Nørrebrogade, Tage-Hansens Gade eller P.P. Ørums Gade. Derimod er matriklen "Skejby" angivet for sig selv, og 12 % af svarafsnittene kommer herfra. Dermed er "Skejby" den matrikel, hvorfra der er kommet næstflest svar. I den anden ende er matriklerne Lemvig, Ringkøbing og Skanderborg, hvor der ikke er afgivet nogen svar.

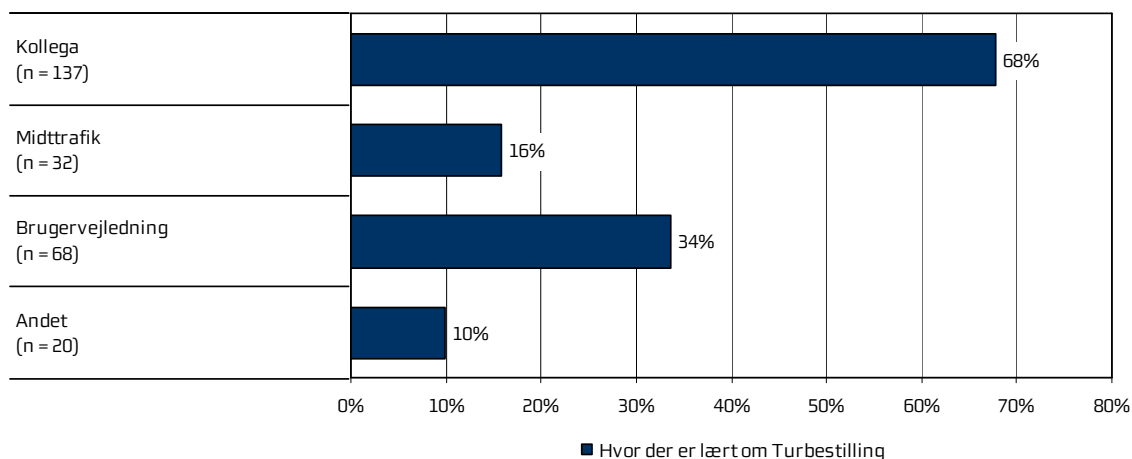
Figur 3. Hvordan afsnittene bestiller patienttransport



Figur 3 viser afsnittenes svar på et spørgsmål om, hvordan de bestiller patienttransport. Der er 216 afsnit, som har besvaret spørgsmålet. 6 % svarer, at de gør det telefonisk via kørselskontoret, 45 % svarer at de gør det online via Turbestilling, og 49 % svarer at de gør begge dele.

Figur 4 viser afsnittenes svar på, hvordan de har lært at benytte Turbestilling. Spørgsmålet er kun stillet til de 202 afsnit, der har svaret, at de bestiller transport via Turbestilling, eller at de gør dette i en kombination med telefonisk bestilling (se figur 3). Dette spørgsmål adskiller sig fra de øvrige i undersøgelsen ved, at afsnittene har kunnet sætte flere kryds. Andelen i søjlerne angiver, hvor mange procent af de 202 svarafsnit, der har svaret på en bestemt måde. Men søjlerne summerer ikke op til 100 %, da et afsnit kan være repræsenteret i flere søjler.

Figur 4. Hvordan afsnittene har lært at benytte Turbestilling



Figuren viser, at 68 % svarer, at de har lært at benytte Turbestilling fra en kollega, 16 % har lært det af Midttrafik, 34 % via brugervejledningen og 10 % svarer "Andet". De, der svarede "Andet" blev bedt om at uddybe det med en tekst. Af de 20 afsnit uddyber 6 det med, at de har lært det gennem undervisning eller på et kursus. 5 afsnit skriver, at det er selv lært eller "learning by doing". De resterende 9 afsnit har skrevet forskellige svar.

4 Tilfredshed alt i alt

I dette afsnit af rapporten ses der på, hvor tilfredse hospitalsafsnittene er med den siddende patientbefordring alt i alt. Der ses også på, om der er forskelle i, hvordan afsnit med forskellige baggrundskarakteristika svarer.

Nedenstående figur 5 viser, hvordan alle afsnit har besvaret spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?".

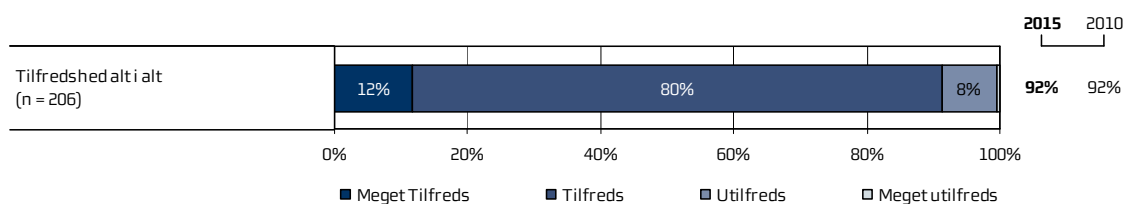
Figuren viser en liggende søjle, som er inddelt efter, hvor mange andele, der har svaret hhv. "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Utilfreds" og "Meget utilfreds". De mørkeblå farver i søjlen viser andele af svarafsnit, der er tilfredse, og de mere lyseblå farver viser andele utilfredse.

Til venstre ses en forkortet formulering af det emne, som der spørges til (tilfredshed alt i alt). Derudover angives antallet af afsnit, søjlen bygger på. Antallet af afsnit er dem, som har svaret, at de enten er tilfredse eller utilfredse. Med andre ord viser figuren alle svarafsnit minus dem, der har svaret "Ved ikke" eller har undladt at besvare spørgsmålet.

Til højre i figuren ses først andelen af svarafsnit (som er med i figuren), som har svaret, at de er tilfredse. Det er altså de sammenlagte procentsatser, for dem der har svaret "Meget tilfreds" og dem der har svaret "Tilfreds". Det er angivet med fed under overskriften 2015. Derefter vises andelen af tilfredse i undersøgelsen fra 2010.

Mange af de følgende figurer er bygget op efter samme principper.

Figur 5. Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?



Figur 5 viser, at der er generel stor tilfredshed med patientbefordringen. Således er 12 % "Meget tilfredse", og hele 80 % er "Tilfredse". I alt er 92 % af svarafsnittene altså tilfredse med patientbefordringen. Dette er helt det samme som i 2010, hvor der også var 92 % af afsnittene, der var tilfredse med patientbefordringen. Det kan dog bemærkes, at fordelingen i 2010 var, at 23 % svarede "Meget tilfreds" og 70 % svarede "Tilfreds"¹.

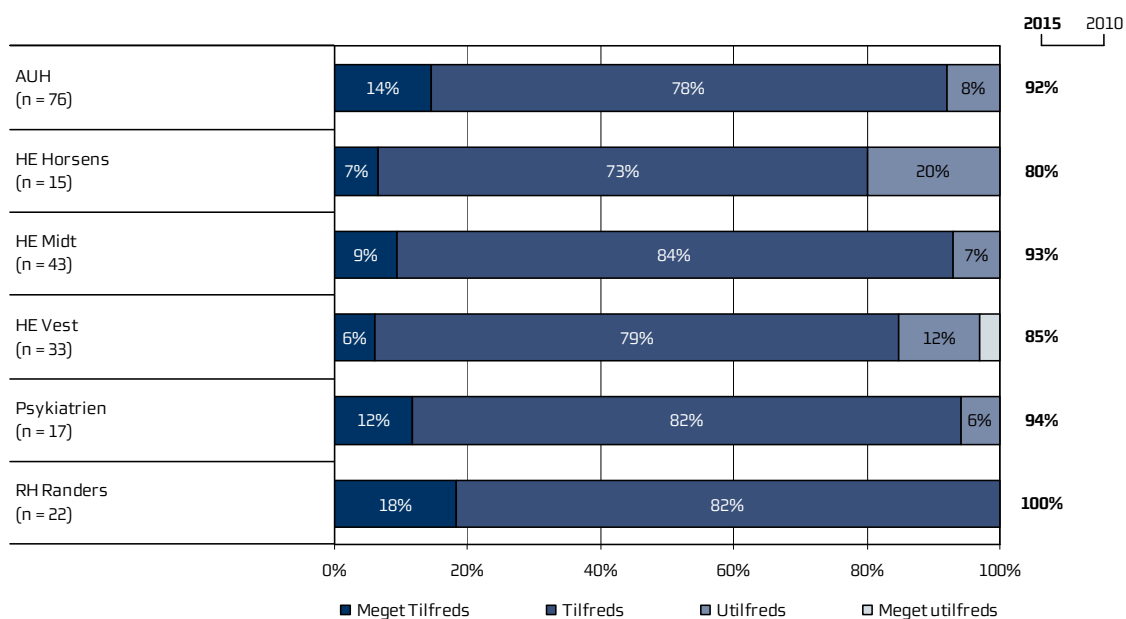
4.1 Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable

I de følgende figurer ses der på, om der er forskel i svarafsnittenes samlede tilfredshed med patientbefordringen, når der ses på afsnittenes baggrundskarakteristika. Figureerne er bygget op efter samme princip som ovenstående figur 5. Dog er der den forskel, at det ikke er spørgsmålets formulering, der fremgår af teksten yderst til venstre. Derimod er der en angivelse af, hvilken gruppe af afsnit, hvis svar afbilledes i den enkelte søjle.

Figur 6 viser afsnittenes tilfredshed alt i alt fordelt på hospitaletenhed.

¹ Det er bemærkelsesværdigt, at rapporten fra 2010 viser, at 92 % er tilfredse i en eller anden grad, samtidig med at 23 % er "Meget tilfredse" og 70 % er "Tilfredse". Det formodes at det er et spørgsmål om afrunding.

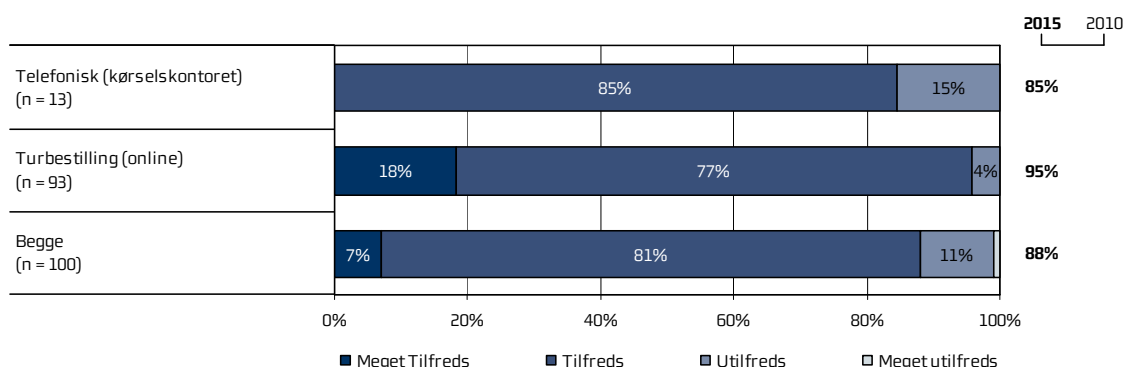
Figur 6. Tilfredshed alt i alt fordelt på hospitalsenheder



Figuren viser, at der er visse forskelle på afsnittenes tilfredshed, alt efter hvilken hospitalsenhed der ses på. Således er der 100 % af afsnittene på Regionshospitalet Randers, der har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds". Dette gælder for 94 % af afsnittene i Psykiatrien, 93 % af afsnittene på Hospitalsenheden Midt, 85 % af afsnittene på Hospitalsenheden Vest og 80 % af afsnittene på Hospitalsenheden Horsens. På nogle af hospitalsenhederne er der dog så få svarafsnit, at forskellene skal tolkes med en vis forsigtighed. Eksempelvis er der 20 % på Hospitalsenheden Horsens, som svarer, at de i en eller anden grad er utilfredse. Men da der kun er 15 svarafsnit i Horsens, svarer de 20 % til tre afsnit.

Der er på tilsvarende vis set på, om der er forskelle i den samlede tilfredshed, når der ses på hospitematrikler. Men da opdelingen på matrikler gør svargrupperne endnu mindre, er det ikke muligt at sige noget med sikkerhed om disse forskelle.

Figur 7. Tilfredshed alt i alt fordelt efter, hvordan afsnittene bestiller patienttransport



Figur 7 viser, tilfredsheden alt i alt er opdelt efter, hvordan afsnittet bestiller transport. Der er dog kun små forskelle. Af de afsnit, der svarer, at de kun bestiller telefonisk, er der 85 % som alt i alt er tilfredse med patientbefordringen. Det skal dog bemærkes, at det kun drejer sig om 13 afsnit, og at de 15 % utilfredse dermed kun er 2 afsnit. Af afsnit, der kun bestiller

online via Turbestilling, er der 95 %, der alt i alt er tilfredse, og blandt afsnit der både bestiller via telefon og online, er der 88 % der i en eller anden grad er tilfredse.

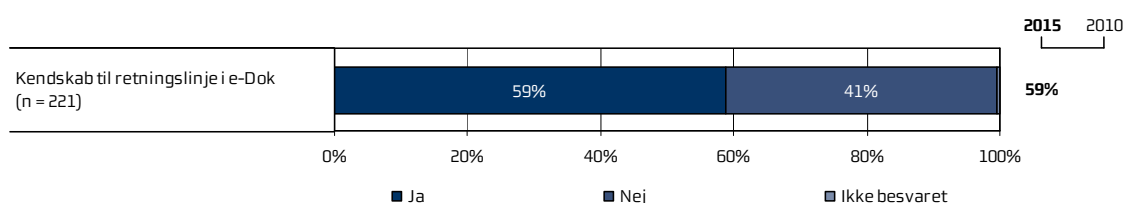
Der er også set på, om der er forskelle i den samlede tilfredshed, når der ses på baggrundsplysningerne; om afsnittet kender retningslinjen "Anmodning om patienttransport" i e-Dok, hvordan afsnittet har lært at benytte Turbestilling, og om afsnittet har prøvet at rykke efter forsinket bil. Resultatet er dog, at der ikke er nævneværdige forskelle i, hvordan disse undergrupper svarer på spørgsmålet om tilfredshed alt i alt.

5 Uddybende spørgsmål

Spørgeskemaet indeholder en række spørgsmål om forskellige forhold i den siddende patientbefordring. I dette afsnit rapporteres resultatet af disse.

Det første spørgsmål i spørgeskemaet til afsnittene er, om de har kendskab til retningslinjen "Anmodning om patienttransport" i e-Dok. Resultatet fremgår af figur 8.

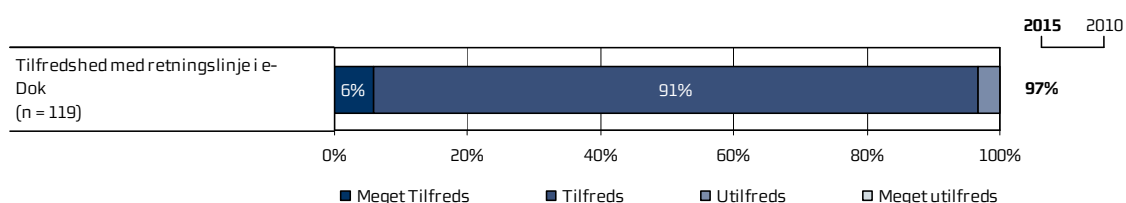
Figur 8. Kendskab til retningslinje



Figuren viser, at 59 % svarer, at de *har* kendskab til retningslinjen, og at 41 % svarer, at de ikke har.

De 59 % (130 afsnit), der svarede "Ja", er blevet spurgt, om de er tilfredse med retningslinjen.

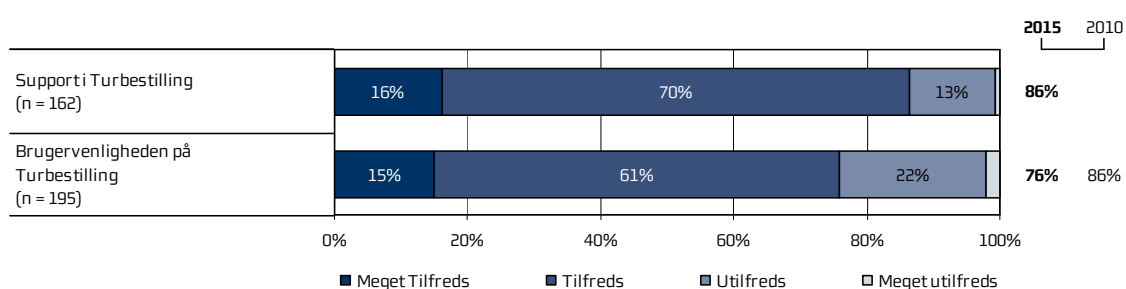
Figur 9. Tilfredshed med retningslinje



Figur 9 viser, at der generelt er tilfredshed med retningslinjen, idet 6 % svarer, at de er "Meget tilfredse" og 91 % svarer at de er "Tilfredse".

Som nævnt i afsnit 3.1 er der 97 afsnit, der udelukkende bestiller transport igennem Turbestilling, og 105 afsnit der gør dette i kombination med telefonisk bestilling. Disse 202 afsnit er blevet spurgt til deres tilfredshed med Turbestilling. Figur 10 viser resultatet.

Figur 10. Tilfredshed med Turbestilling

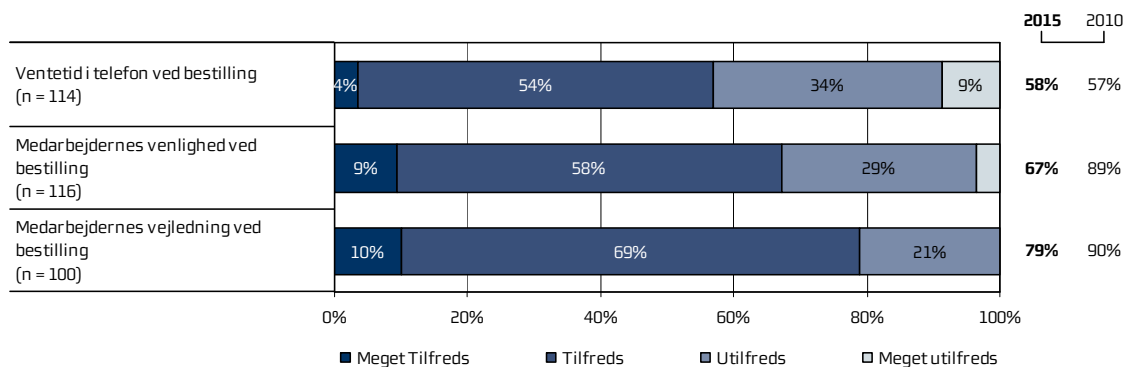


Øverste søjle i figur 10 viser, at der er relativ stor tilfredshed med supporten i Turbestilling, idet 86 % svarer, at de i en eller anden grad er tilfredse.

I den nederste søjle fremgår det, at 76 % er tilfredse med brugervenligheden i Turbestilling. Dette er dog en tilbagegang fra resultatet i 2010, hvor 86 % var tilfredse med brugervenligheden.

I afsnit 3.1 fremgik det, at 14 afsnit bestiller transport telefonisk, og 105 afsnit kombinerer det med at bestille online. De 119 afsnit er blevet spurgt til deres tilfredshed med den telefoniske kontakt med Kørselskontoret, hvilket fremgår af figur 11.

Figur 11. Tilfredshed med Kørselskontoret



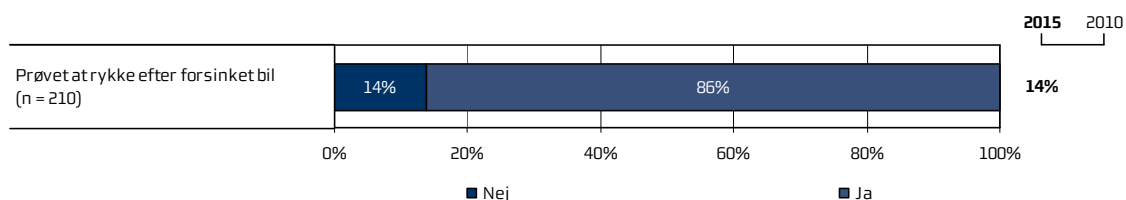
Øverste søjle viser, at 58 % er tilfredse med ventetiden i telefonen. Der er 34 %, som er "Utilfredse", og 9 % som er "Meget utilfredse". Dette er cirka samme resultat som i 2010, hvor 57 % var tilfredse.

Midterste søjle i figuren viser, at 9 % er "Meget tilfredse", og 58 % er "Utilfredse" med medarbejdernes venlighed ved bestilling. Samtidig er 29 % "Utilfredse" og 4 % "Meget utilfredse". Samlet er 67 % tilfredse, hvilket er en betydelig tilbagegang fra 2010, hvor 89 % var tilfredse.

Der er også sket en tilbagegang i tilfredsheden med medarbejdernes vejledning ved bestilling. Således var 90 % i en eller anden grad var tilfredse i 2010, det gælder for 79 % i dag.

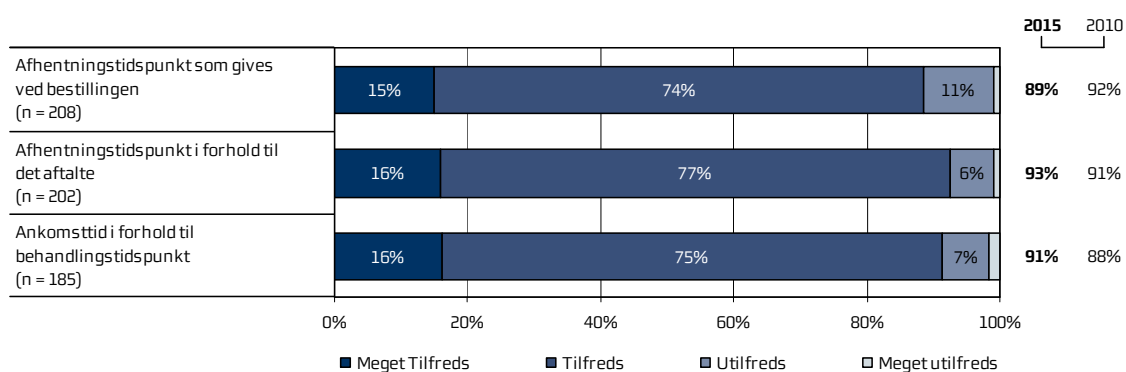
De foregående tre figurer viste spørgsmål, som kun er blevet besvaret af en del af svarafsnittene (afhængig af om de kendte retningslinjen eller om de bestilte telefonisk og/eller online). De resterende fire figurer i dette afsnit er blevet stillet til alle afsnit.

Figur 12. Forsinket bil



Figur 12 viser, at relativt mange afsnit har prøvet at rykke efter en forsinket bil. Således svarer 86 %, at de har prøvet det, og 14 % svarer, at de ikke har. Dette spørgsmål blev ikke stillet i 2010, hvor der i stedet var et spørgsmål om, hvorvidt afsnittene havde oplevet en forsinket ankomst af en bil. Det svarede 70 %, at de havde, hvorimod 30 % ikke havde.

Figur 13. Ankomst, afhentning og præcision



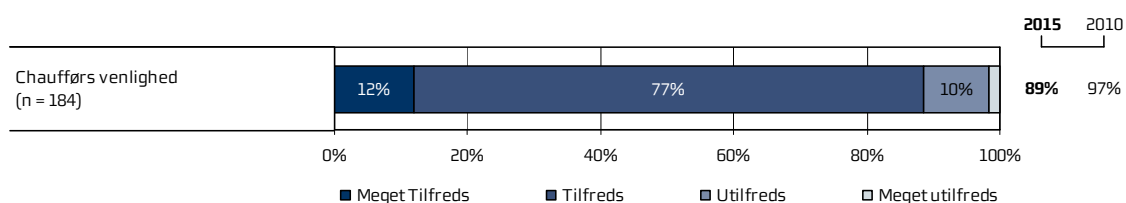
Figur 13 viser tre spørgsmål, der drejer sig om afsnittenes tilfredshed med bilernes præcision ved ankomst og afhentning.

I den øverste søjle ses det, at 15 % er "Meget tilfredse" med det afhentningstidspunkt af patienter, som gives ved bestilling. 74 % er "Tilfredse", 11 % er "Utilfredse" og under 1 % er "Meget utilfredse". Den samlede andel tilfredse er 89 %, hvilket er tæt på resultatet i 2010, hvor det var 92 %.

I midterste søjle kan det ses, at der samlet er 93 % af afsnittene, som er tilfredse med patientens afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte. I 2010 var 91 % af afsnittene tilfredse med dette.

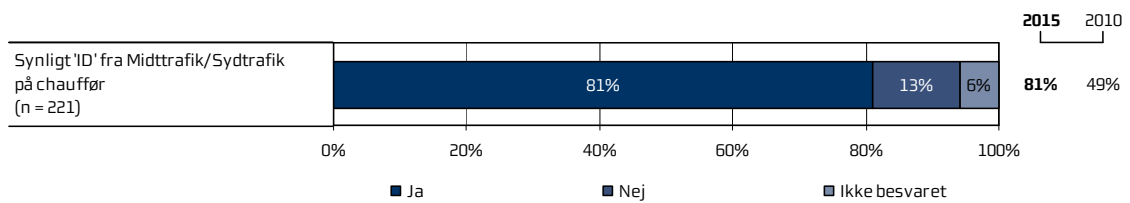
I den nederste søjle fremgår resultatet af et spørgsmål om afsnittenes tilfredshed med patientens ankomsttid, i forhold til behandlingstidspunkt. Her er 91 % tilfredse imod 88 % i 2010.

Figur 14. Tilfredshed med chaufførens venlighed



I figur 14 ses det, at afsnittene er forholdsvis tilfredse med chaufførernes venlighed. Således svarer 12 % "Meget tilfreds", og 77 % svarer "Tilfreds". Den samlede tilfredshed på 89 % er dog en tilbagegang i forhold til 2010, hvor 97 % var tilfredse med chaufførernes venlighed.

Figur 15. Bærer chaufføren synligt 'ID'



Figur 15 viser, at mange afsnit oplever, at chaufførerne bærer et synligt 'ID', således svarer 81 % "Ja", 13 % "Nej" og 6 % "Ved ikke". Dette er umiddelbart en stor fremgang fra 2010, hvor kun 49 % svarede "Ja". Dog skal det bemærkes, at der i 2010 var 41 %, som svarede "Ved ikke" på spørgsmålet.





MOBILITET

sammenhængskraft

- UDKAST -

DJURS MOBILITETSSTRATEGI

DJURS MOBILITETSSTRATEGI



DJURS MOBILITETSSTRATEGI :

Djurs Mobilitetsstrategi er Djurslandskommunernes fælles strategi, og udarbejdet i et samarbejde mellem Syddjurs Kommune, Norddjurs Kommune, Midttrafik og Region Midtjylland

Vedtaget i 2016

Oplag: 1000

Grafisk Design: Grafik & layout v/Cecilia Bregnhøj Andersen.

Illustrationer: Martin Helgren, Aarhus Letbane samt Grafik & layout v/Cecilia Bregnhøj Andersen.

Tryk:



Det er vores vision, at Djursland fortsat udvikler sig som en aktiv og attraktiv del af den østjyske byregion."



FRA ØSTJYLLAND TIL VÆKSTJYLLAND

Djurs mobilitetsstrategi er en ny måde at arbejde strategisk på. Det er første gang i Danmark, at kommuner, trafikselskab og region har et direkte og forpligtende samarbejde om infrastruktur, fysisk planlægning og mobilitet uden for de store byer.

Der investeres op mod 1 mia. kr. i mobilitet på Djursland i de kommende år. Der investeres i Danmarks første letbane - i nye og bedre veje - i stationer, trafikknudepunkter, cykelstier, og meget mere.

Dette vil vi omsætte til vækst i erhvervslivet og bosætning. Vi vil investere i bæredygtig og sammenhængende transport, i sidste ende for at skabe bedre livskvalitet for borgerne på Djursland.

Det er en vigtig værdi for os, at vores beslutninger hviler på faglig indsigt samt borgere og virksomheders viden om de faktiske behov.

Derfor baserer vi arbejdet på samarbejde mellem borgere, virksomheder, institutioner, fagfolk, interesseorganisationer og politikere.

Djurs Mobilitetsstrategi er en politisk aftale om, hvordan vi frem mod 2025 vil:

- skabe et effektivt, sammenhængende og bæredygtigt mobilitetsstilbud.
- udnytte ressourcer og investeringer effektivt.
- arbejde for konkrete store nyinvesteringer.
- igangsætte konkrete indsatser - hver især og i fællesskab.

Jan Petersen,
Borgmester, Norddjurs Kommune

Claus Wistoft,
Borgmester, Syddjurs Kommune



FRA ØSTJYLLAND TIL VÆKSTJYLLAND

I Midttrafik ser vi nogle vigtige perspektiver i Djurs Mobilitetsstrategi, som har været afgørende for at deltage i projektet.

De to Djurs-kommuner er First Movers i mobilitetsarbejdet. Det vil Midttrafik bakke op om. Håbet er at kunne udbrede erfaringerne til andre kommuner i Midtjylland – både på proces og resultatsiden. Det er Midttrafiks hovedopgave at skabe god sammenhæng i den kollektive trafik til glæde for borgere, uddannelsesinstitutioner og erhvervslivet på Djursland. I dette arbejde bliver Djurs Mobilitetsstrategi et vigtigt fundament.

Det er centralt for Midttrafik, at vi har en god dialog med borgere, foreninger, institutioner og erhvervslivet – at vi lytter, inddrager og prøver at imødekomme flere behov, når vi planlægger den kollektive trafik.

God kollektiv trafik og bedre samspil med øvrige transportformer har betydning for bosætning, lokalisering af arbejdspladser og vækst. Ud fra de økonomiske rammer Midttrafik har, bidrager vi gerne hertil.

Bestyrelsesformand for Midttrafik
Hans Bang-Hansen

Jeg hilser velkommen, at Djurs Mobilitetsstrategi tager udgangspunkt i, at borgeren bruger forskellige transportformer. Når letbanen åbner i 2017, vil det give borgerne på Djursland en bedre adgang til Aarhus-området, herunder det nye Universitets-hospital i Skejby. Det er vigtigt, at de lokale busruter bliver en del af fødesystemet til letbanen. Samtidig skal der skabes gode adgangs- og parkeringsforhold for både cykler og biler ved letbanestationerne.

Djursland er et oplagt sted at forsøge at lave samspil mellem de nye samkørselsordninger og den kollektive trafik. Hvis der ikke er passagerer nok, der anvender den kollektive trafik, skal vi prøve at lave andre kørselsordninger.

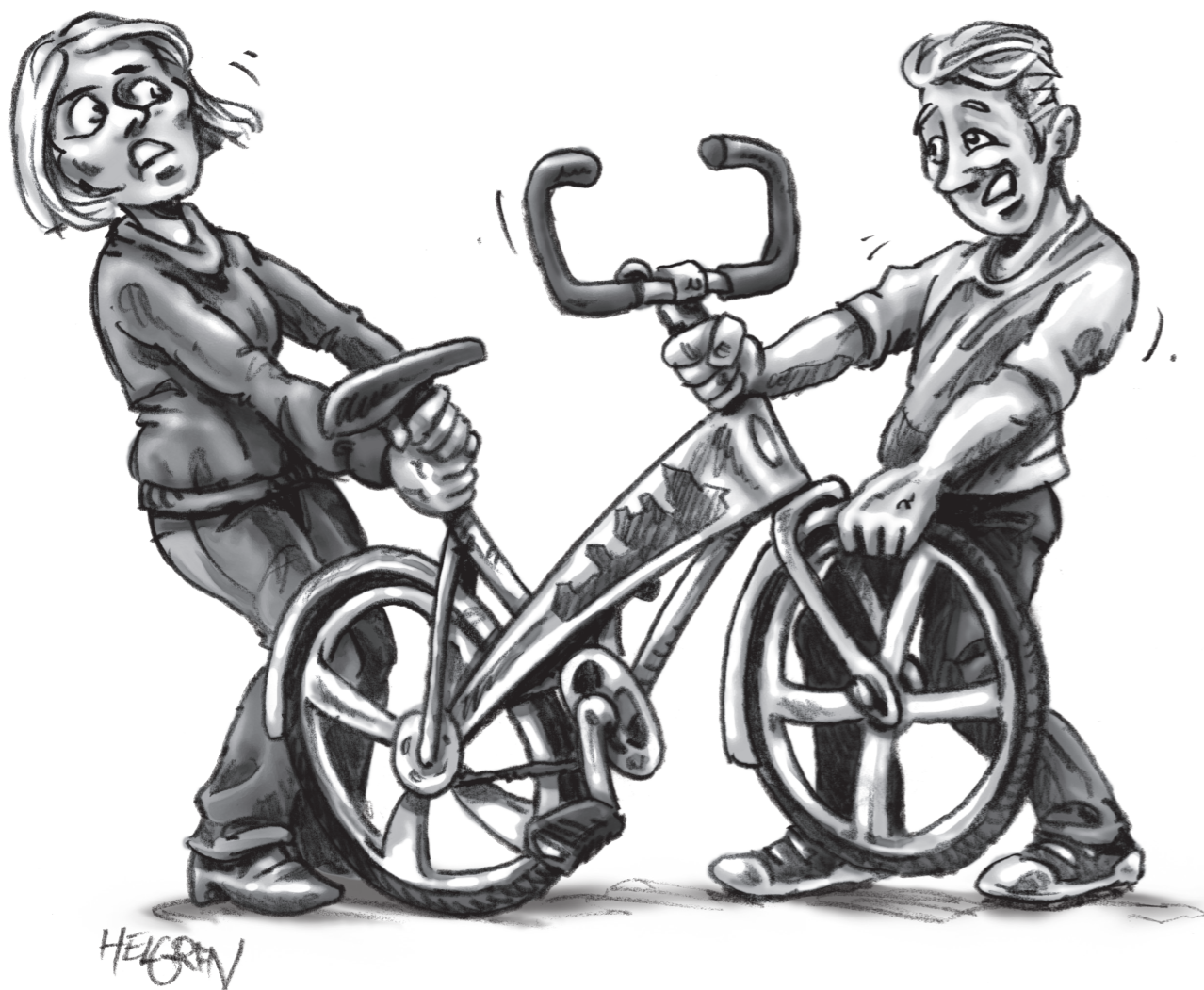
Region Midtjylland og de 19 kommuner har i fællesskab prioriteret en række ønsker til den statslige infrastruktur. Flere af disse har betydning for Djursland. Det er vigtigt, at kommuner og Region står sammen om sådanne prioriteringer, hvis vi skal påvirke de statslige beslutninger.

Regionsrådsformand
Bent Hansen

KAPITEL 1

Djursland i sammenhæng





DJURS MOBILITETSSTRATEGI SKAL UDMØNTES GENNEM SAMARBEJDER

Parterne har forpligtet sig til at udmønte strategien gennem egen planlægning og konkrete investeringer. Vi lægger stor vægt på, at det sker i samarbejde med virksomheder og borgere, og ved at målrette investeringer mod de fælles prioriteringer.

Djurs Mobilitetsstrategi afløser den tidligere "Masterplan for infrastruktur på Djursland".

Strategien er det fælles udgangspunkt for at tale med én stemme, udadtil. Eksempelvis i de østjyske kommuners samarbejde i Business Region Aarhus, og i samarbejdet mellem de 17 kommuner og regionen i Region Midtjylland. Djurs Mobilitetsstrategi tager sit afsæt i de fælles prioriteringer, som er truffet i disse samarbejder.

Parterne vil integrere mobilitetsstrategien i egen planlægning ved at indarbejde principperne i:

- Den regionale vækst og udviklingsstrategi.
- Kommuneplaner 2017.
- Kommende kommuneplanstrategier.
- Den kollektive trafikplan.
- Relevante sektorpolitikker. Herunder erhverv, turisme, bosætning, landdistrikter, IT, sundhed.

Strategien består af to dele. Selve strategien, hvor de politiske valg præsenteres og projektkataloget. Projektkataloget vedtages i sommeren 2016, og vil indeholde detaljerede projektforslag, der tilsammen lever op til strategien. Når der sættes konkrete indsatser i gang, sker det med udgangspunkt i projektkataloget. Initiativer sættes i gang af de deltagende parter, enten alene eller i fællesskab. Parterne tager konkret stilling til igangsættelse af de enkelte projekter inden byrådsperioden 2022.

DET VIL VI:

udvikle et bæredygtigt transportsystem som skaber sammenhæng i mobilistens dagligdag



*Mobilisten er fleksibel i sine transportvalg:
Kører til arbejde med kolleger den ene dag, cykler den næste og tager bussen den tredje.*

For mobilisten er rejsetiden kvalitetstid og ikke bare spildtid.

Hvert minut har flere formål: Mens mobilisten transporterer sig fra A til B ordnes netbanken, mails til vennerne eller et par arbejdsmails. Eller også bruges rejsen til afslapning." [Gate 21]



At være mobil er en del af det moderne liv.

Som borgere tænker vi i mobilitet, når vi vælger arbejde, boliger og oplevelser. Vi pendler gerne efter det rigtige job. Boligen vælges dér, hvor den bedst kan realisere drømmene om et godt liv. Og vi flytter os gerne hen til den kulturinstitution, den fritidsbeskæftigelse eller det naturområde, som er spændende i dag.

Samtidig skal vi som samfund indrette os efter de krav, som klima og miljø stiller til måden, vi alle transporterer os på. Det skal ikke blot være nemt bevæge sig. Det skal ske på en måde, hvor vi passer på miljøet og imødegår klimaudfordringerne.

Mobilitet er derfor ikke blot at bygge en ny vej, en ny letbane eller indsætte en ny busrute.

FRA INFRASTRUKTUR TIL MOBILITET - fra trafikant til mobilist!

Mobilitet er at gøre det muligt og attraktivt at bevæge sig på en smart og fleksibel måde. Mobilitet er at tænke på tværs af transportformer, byplanlægning og hverdagens gøremål.

Derfor er Djurs Mobilitetsstrategi hverken en ny plan for gods- eller varetransport eller for billister og brugere af kollektiv transport. Det er en strategi for, hvordan vi skaber sammenhængskraft mellem boliger, virksomheder, oplevelser og hverdagsliv.

Midlet er at styrke sammenhængen mellem transportformer, mellem byer og mellem by og land - med udgangspunkt i den enkelte mobilist hverdag.



DJURSLAND I DEN ØSTJYSKE BYREGION

Der bor ca. 80.000 indbyggere på Djursland, og set under ét har tallet været stabilt i en lang årrække. Over de næste år forventes det, at befolkningstallet på Djursland vil stige svagt.

Mange byer på Djursland har en stabil befolkningsvækst. Det kendetegner vækstbyerne, at de ligger godt i forhold til Randers eller Aarhus, og samtidig har gode kollektive transportforbindelser. Det giver ganske gode kort på hånden i konkurrencen om tilflyttere og virksomheder.

Landområderne og nogle mindre byer med længere afstand til de større byer oplever en lille men dog synlig fraflytning. Det er en tendens, man ser i hele landet og på globalt plan.

Undersøgelser viser, at der især er 3 parametre, som er afgørende for valget af by, når man flytter:

- Job / uddannelse.
- Familie og socialt netværk i nærområdet.
- Adgang til nærmeste større by afgørende for et områdes bo-sætningspotentiale.

Samtidig med at danskerne flytter mod byerne, transporterer man sig stadig længere, både på arbejde og i fritiden.

Den gennemsnitlige pendlingsafstand på Djursland er vokset med 4-5 km siden 2006 og til i dag. Det svarer til en forøgelse på 20%.

Kort sagt, hverdagslivet udspiller sig i stigende grad på tværs af byer og kommunegrænser. Djursland udvikler sig som en del af den østjyske byregion.

Dette er afsættet for vores arbejde med at forbedre mobiliteten. Vores strategiske greb fremgår af strategien.



DET VIL VI:

- udvikle Djursland som Østjyllands korridor mod Sjælland, Sverige og Norge
- arbejde for bedre adgang til Aarhus Lufthavn
- arbejde for at E45 udvides som en forudsætning for vores indsats



FRA DJURSLAND TIL RESTEN AF DANMARK OG EUROPA

Djursland har en position som østjysk transportkorridor via havnene i Grenaa og Ebeltoft og Tirstrup Lufthavn. Dette er en position, vi ønsker at styrke.

Grenaa Havn har betydning som Østjyllands adgang til Sverige via færgerne til Varberg og godsruiter til hele Europa. Grenaa Havns styrke er, at den kan håndtere store mængder gods og ligger tæt på de centrale sejlruiter i Kattegat. Havnen har gode forudsætninger for udviklingen som alternativ til Aarhus Havn især for de mere pladskrævende og støjende aktiviteter.

Ebeltoft Havn giver sammen med Aarhus Havn adgang mellem Jylland og Sjælland for færgerne. Djurslands havne er således vigtige for Danmarks alternative korridor til Fyn og Storebælt.

Djurslandskommunerne ser lufthavnen i Tirstrup som hele Østjyllands lufthavn - også i fremtiden.

Aarhus Kommune undersøger i øjeblikket muligheden for en ny lufthavn tættere på Aarhus. Djurslandskommunerne mener, at løsningen er at skabe bedre adgang til lufthavnen fra Aarhus og E45. Kommunernes vision er en letbane mellem Aarhus og lufthavnen via Rønde.

E45 og adgangen til den via hængslerne ved Randers og Aarhus er afgørende for Djurslands udviklingsmuligheder som en del af den østjyske byregion. Det er højt prioriteret for kommunerne og regionen, at E45 udvides hurtigst muligt fra Kolding til Randers, for at modvirke de massive trængselsproblemer, der allerede nu er ved at vise sig.



DET VIL VI:

- arbejde for den bedst mulige sammenhæng mellem Djursland og fremtidens højhastighedstog
- støtte indsatsen for Kattegatforbindelsen



TIMEMODELLEN OG KATTEGATFORBINDELSEN

Et flertal i Folketinget vedtog i 2013 at arbejde hen mod højhastighedstog i Danmark. Konceptet kaldes Timemodellen, fordi det kun må tage én time at køre mellem de største byer.

For Djursland er det afgørende at vi bliver koblet effektivt op på timemodellen, både med kollektiv og individuel transport. Dette kan kun ske i et samarbejde med Aarhus og Randers.

På det meget lange sigte kan en Kattegatforbindelse give afsættet til, at Østjylland udvikler sig sammen med Hovedstadsområdet i en samlet metropol.

Potentialet er at skabe et arbejdsmarked med videns- og højvækstvirksomheder, der kan styrke Danmarks placering i konkurrencen med andre europæiske kraftcentre.

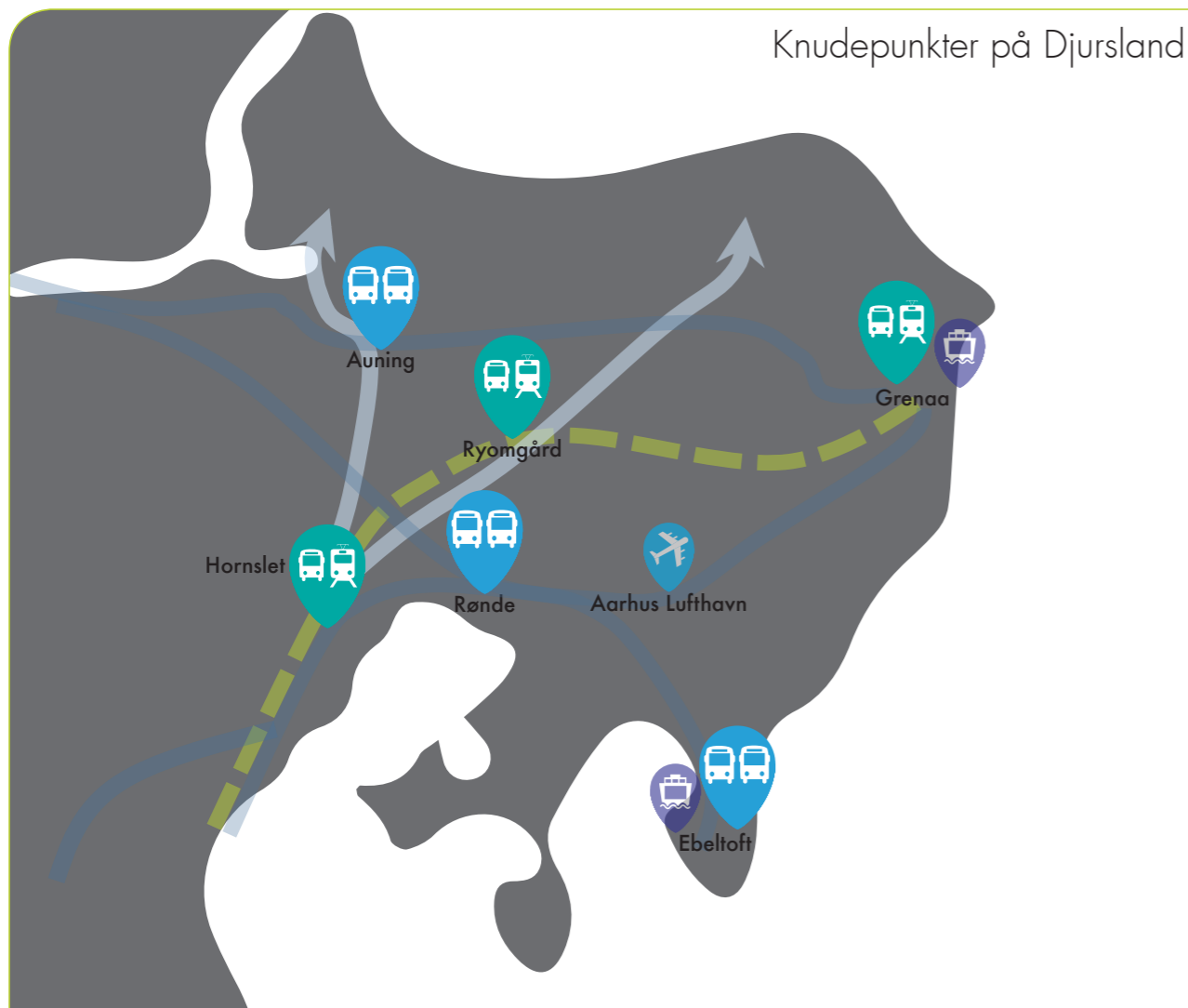
På Djursland bakker vi op om Kattegatforbindelsen. Det gør vi, fordi Djursland vil have gavn af en stærk Aarhus-København akse. Både i forhold til bosætning, uddannelse og erhvervspotentiale.



KAPITEL 2

Mobilitet - den sammenhængende rejse

Knudepunkter på Djursland



DET VIL VI:

- gøre det attraktivt at kombinere flere transportmidler på én rejse



MOBILITET

- den sammenhængende rejse

Trængslen i byerne er en udfordring på globalt plan. Der skal tænkes alternativt, og dér hvor man formår at gøre det, skaber man en konkurrencefordel for alle mobilister og dermed for hele regionen.

Stadig flere borgere pendler mellem Djursland, Randers og Aarhus. Eksempelvis er trafikken på hovedvejen Grenaa-Tirstrup-Aarhus (rute 15) steget med mere end 40% siden 2004.

I en ikke så fjern fremtid vil rejsetiden på de store indfaldsveje forlænges drastisk i myldretiden - især mod Aarhus. Løsningen er ikke altid at udvide vejene mod byerne, for den grundlæggende udfordring er, at der ikke er plads til så mange biler i byerne.

Alene derfor vil busser og letbane uundgåeligt få større betydning for fremtidens transport mod Aarhus og Randers.

Det skal vi forberede os på, ved at vi allerede nu skaber bedre sammenhæng mellem letbanen, den øvrige kollektive transport og andre transportformer. Og vi skal skabe sammenhæng mellem bolig, virksomhed og fritid ved at udvikle effektive mobilitetskæder.

På den måde skaber vi også en bedre mobilitet for de mange borgere og erhvervsdrivende, som ikke kan bruge kollektiv transport. For den private bil skal fortsat dække en stor del af transporten.

DET GØR VI:

- etablerer centrale trafikknudepunkter med god tilgængelighed når letbanen åbner
- opgraderer samtlige letbanestationer når letbanen åbner
- etablerer et nyt letbanestandsningssted ved Hessel
- undersøger muligheden for et nyt letbanestandsningssted i Thorsager

På et trafikknudepunkt er der mulighed for at skifte mellem alle transportformer og god adgang til oplandets institutioner og service, og kan f.eks. indeholde:

- Aflukket venterum
- Cykelparkering
- Toilet
- Letbane og/eller flere busruter
- Pendler p-plads
- Samkørselsplads og Kiss´n ride
- Mulighed for skifte mellem busser/letbane
- Wifi, ladestandere til elbiler og elcykler



TRAFIKKNUDEPUNKTER, STATIONER OG STOPPESTEDER

Ved at udvikle centrale trafikknudepunkter med høj tilgængelighed for alle trafikformer vil vi gøre det enklere at benytte den transportform, som passer bedst i situationen.

Trafikknudepunkterne skal udvikles i byer med butikker og service for et større opland, hvor mobilisten kan skifte mellem kollektiv transport og fra individuel til kollektiv transport.

I første omgang udpeges Grenaa, Ryomgård, Hornslet, Ebeltoft, Rønde og Auning som byer med trafikknudepunkter.

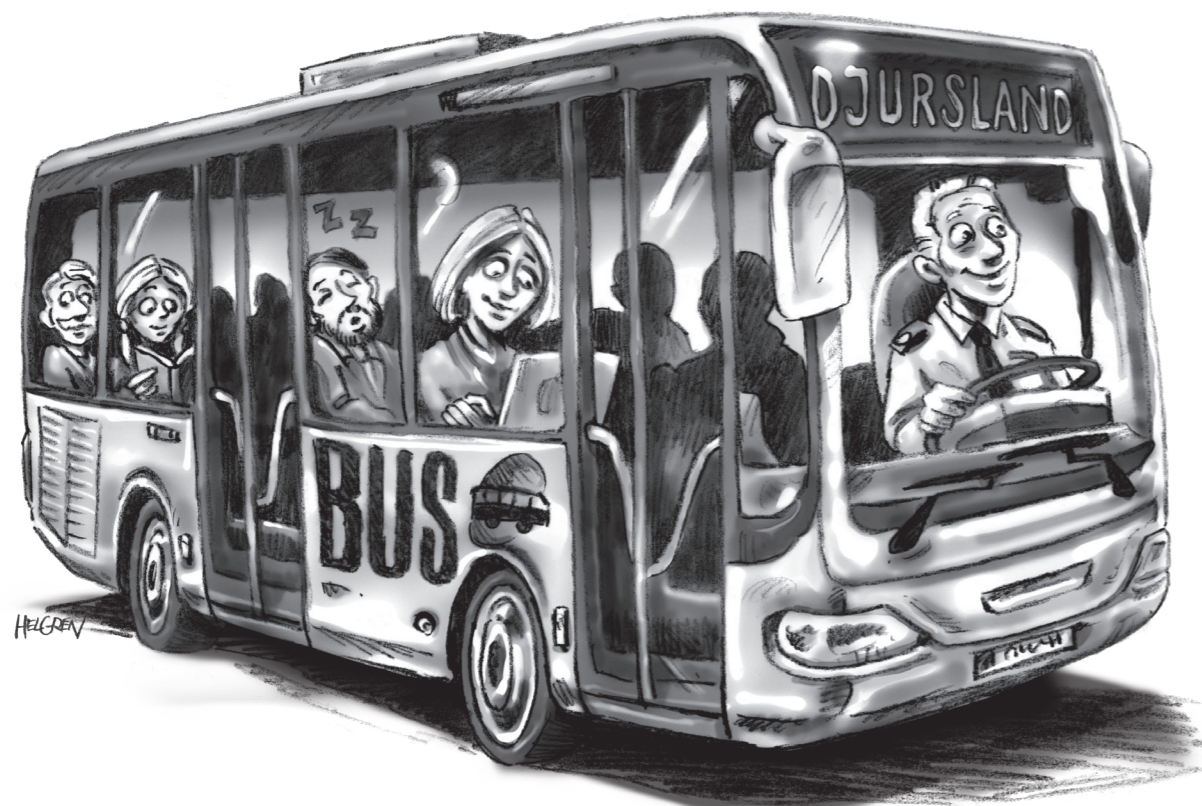
I stationsbyerne og i byer med trafikknudepunkter skal der laves en individuel plan for indretning, adgang og tilgængelighed for grupper med særlige behov. Ligesom der

skal planlægges for hele byens og oplandets adgang til trafikknudepunkter.

Nye boliger, arbejdspladser, dagligvarebutikker, servicefunktioner og uddannelsessteder skal så vidt muligt planlægges i nærområdet af trafikknudepunkterne.

I de områder hvor busserne bærer den kollektive transport, vil vi kortlægge samtlige stoppesteder, som grundlaget for en prioriteret opgradering.

I letbanebyerne, er der den udfordring, at perroner og stationsområderne er ejet af DSB eller Banedanmark. Her er det en forudsætning for at udvikle trafikknudepunkter, at kommunerne får rådighed over arealerne.



DET GØR VI:

- igangsætter forsøg med busindretning fra 2016
- igangsætter forsøg med flex-ture som tilbringerruter til letbanen
- udvikler flex-tur som et stærkt kollektiv transporttilbud uden for korridorerne



KOLLEKTIV TRANSPORT TIL INDIVIDUELLE BEHOV

For at gøre det attraktivt for flest mulige at benytte kollektiv transport, vil vi gå målrettet efter, at mobilisten oplever rejsen som kvalitetstid frem for spildtid.

Der er mange muligheder for at arbejde med dette.

Det kan være direkte information om rejsen på mobiltelefonen, og plads til cykler og barnevogne på alle busruter. Det kan også være mulighed for og plads til at arbejde eller slappe af på rejsen. Det kan være bedre komfort, el, wifi på standsesteder, i busser og letbane.

Sammen med brugerne vil vi løbende afprøve nye koncepter, der giver mulighed for at bruge rejsen med kollektiv transport bedre.

I sidste ende skal det styrke den kollektive transports omdømme som et fleksibelt tilbud, der tilgodeser den rejsendes behov.

Vi er blandt de kommuner i Region Midtjylland med de billigste og mest attraktive flex-tilbud. Det er en position, vi vil fastholde og bygge videre på. Det kan f.eks. være gennem målrettede kampagner, samarbejder med virksomheder, borgerforeninger, distriktsråd, ældreråd mv.

På tidspunkter og i områder, hvor busser ikke kan dække behovet, vil vi udvikle flex-ture som tilbringerruter til bus og letbane.

DET GØR VI:

tager initiativ til forsøg med samkørsels- delebils- og elcykelordninger

I projekt Cykellandsbyen Trustrup-Lyngby testede 9 borgere elcykler i et halvt år i 2015. De cyklede tilsammen 17.500 med en CO₂-reduktion på 2 tons.

I 2016 stifter borgere i Trustrup en el-cykelforening, hvor man kan dele foreningens elcykler.

I Ringkjøbing- Skjern kommune har "byens bil" lavet en delebilsordning i byer helt ned til 900 indbyggere.



DELEØKONOMI OG MOBILITET

Deleøkonomi vokser eksponentielt i disse år, og er ved at ændre fundamentet for den globale økonomiske udvikling og for måden vi løser vores behov på. Selskaber baseret på deleøkonomi har skabt helt nye markeder og udfordret eksisterende forretningskoncepter over alt i verden.

På transportområdet opstår der et væld af forskellige former for samkørsel og delebilsordninger.

Vi tror på, at delebiler og samkørsel også vil få fodfæste uden for de store byer. Det vil vi udnytte som et ekstra element i det samlede mobilitetstilbud.

Også elcyklen er i kraftig udvikling. Det er erfaringen, at når familien køber en el-cykel, så ændres familiens transportmønstre. Elcyklen bruges oftere og på længere ture, og samtidig

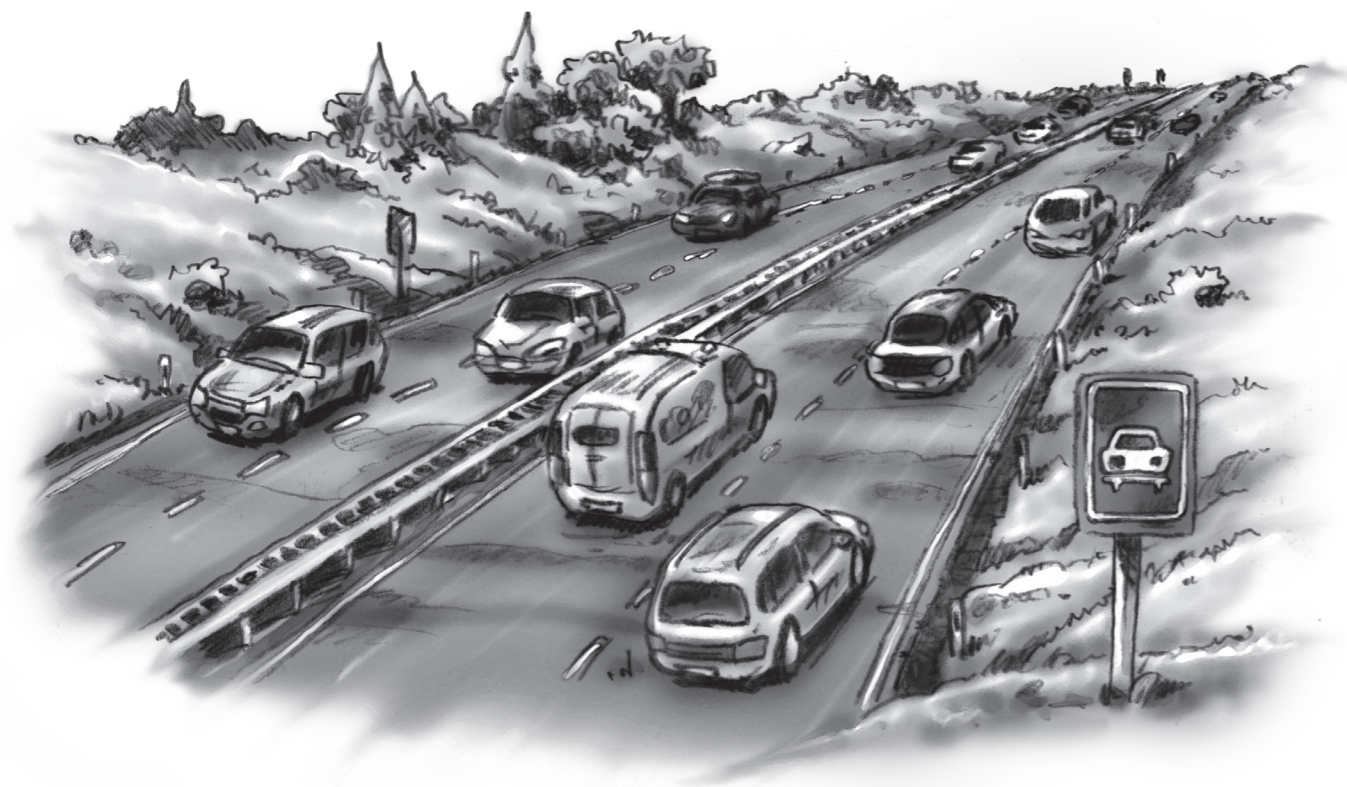
kører familien mindre i bil. Men elcyklen er dyr, og dét kan være en barriere for mange "førstegangs-el-cyklister". Derfor vil vi hjælpe udbredelsen af elcykler på vej ved at understøtte fællesskaber og prøveordninger.

Kommunerne vil udvikle infrastrukturen ved at etablere opsamlingspladser, mulighed for opladning af elcykler og elbiler ved trafikknudepunkterne mv., så disse tilbud kan bruges som supplement til både privat og offentlig transport.

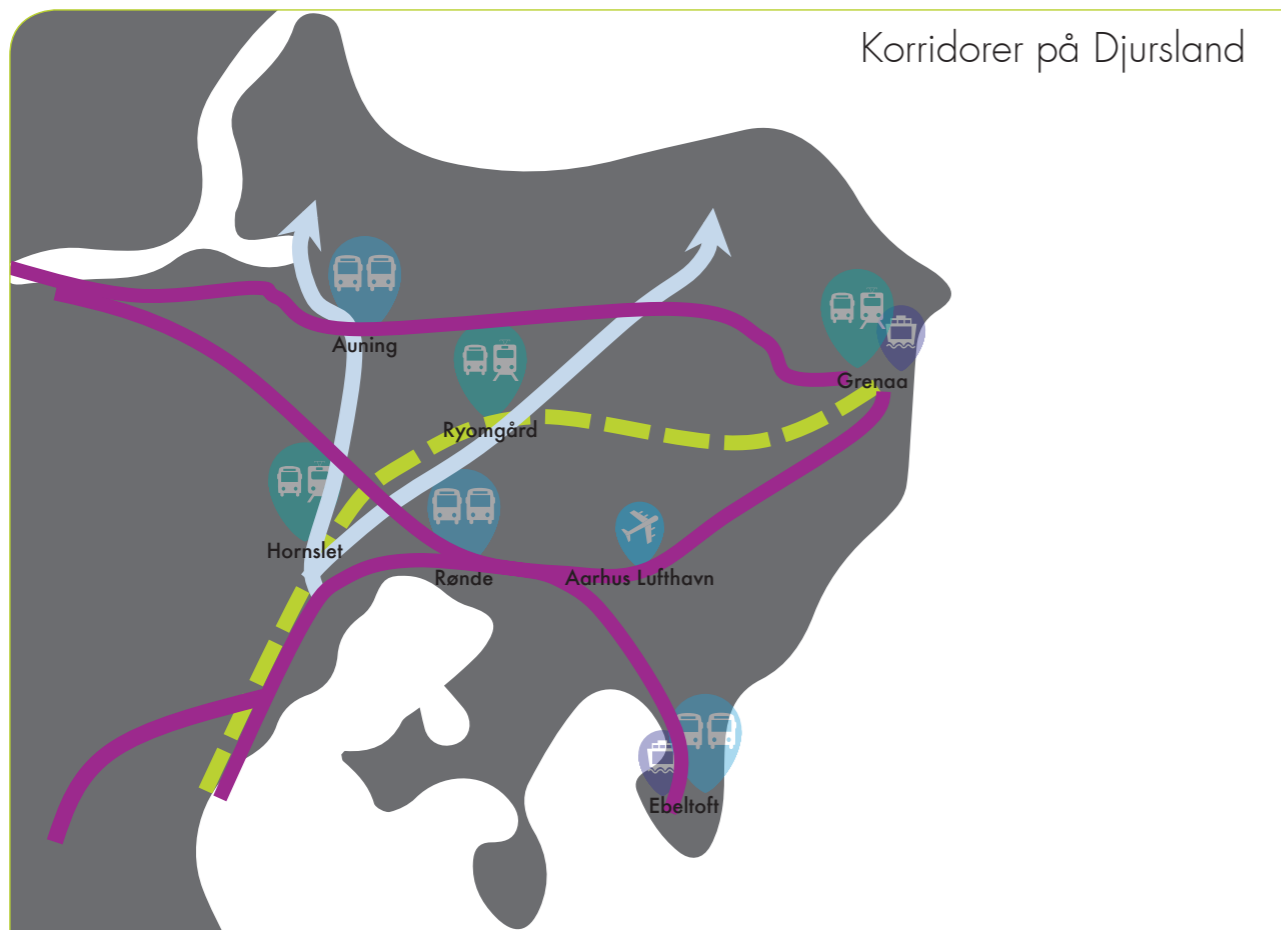
Endvidere kan vi bidrage med projektmodning og skabe kontakt mellem interesserede grupper og operatører. Og vi kan kombinere tilbuddet med flextrafik.

KAPITEL 3

Mobilitet i korridorerne



Korridorer på Djursland



DET VIL VI:

- øge fremkommeligheden på Djursland og forbedre adgangen mod Aarhus og Randers
- investere i korridorenes udvikling, hvor vi får mest for pengene
- opnå flere end 2 mio. rejser årligt på Djursland med letbanen i 2025
- udvikle hurtige og direkte busruter i korridorerne

MOBILITET
I KORRIDORERNE

Korridorerne er vigtige både for individuel og kollektiv transport samt gods og erhvervstransport. I Djurs mobilitetsstrategi opererer vi med nationale og regionale korridorer herunder letbanen, som fundamentet for afviklingen af trafikken mellem byer og knudepunkter og mod omverdenen.

Med prognoser, der viser et markant øget trafikpres korridorerne i fremtiden, vil både erhvervslivet og indbyggere blive udfordret. Problemerne bliver markante for pendling, levering af råmaterialer og varer og services med kort leveringsfrist og dermed for virksomhedernes produktion.

En fremtid med øget pres på de store transportkorridorer vil hæmme erhvervslivets vækst og dermed udvikling i arbejdspladser og bosætning på Djursland.

I udviklingen af korridorerne har vi fokus på øget fremkommelighed, mindre trængsel, bedre sikkerhed og et tilbud af høj kvalitet. Som et vigtigt element i at bekæmpe trængslen skal den kollektive transport stå for en større andel af trafikvæksten i korridorerne.

Vi anlægger et pragmatisk synspunkt i udviklingen af korridorerne. Derfor foretrækker vi så vidt muligt en stedvis udbygning frem for meget store enkeltinvesteringer. De enkelte investeringer skal kunne stå alene samtidig med, at de er tænkt i en sammenhæng og supplerer hinanden.

DET GØR VI:

- ajourfører det eksisterende besluningsgrundlag for statsvejenes udbygning
- igangsætter et arbejde for at Staten skal vedtage en anlægslov inden 2020 om opgradering af rute 15 til 2+1 motortrafikvej
- arbejder for at staten opgraderer de nationale ruter 16 og 21 til 2+1 veje evt. i etaper på lidt længere sigt

- **Vejdirektoratet udvider rute 15 øst om Hornslet til 2+1 motortrafikvej. Vejen åbner i 2016.**
- **Staten har bevilget 120 mio. kr. til ny omfartsvej ved Grenaa. Vejen åbner i 2016.**
- **Vejdirektoratet undersøger muligheden for omfartsvej omkring Auning.**
- **Vejdirektoratet har lavet en forunderøgelse af muligheden for at udvide rute 15 frem til Feldballe.**
- **Vejdirektoratet har anlagt cykelstier; Auning-Gl. Estrup; Termestrup-Hornslet rundkørsel.**
- **Statsvejene 15, 16 og 21 er alle godkendt eller forberedes til modulvogntog.**



Sammen med letbanen er statsvejene Djurslands ryggrad. Det er gennem disse korridorer, at Djursland bindes sammen med den øvrige østjyske byregion og resten af landet/Europa.

De nationale korridorer består af statsvejene nr. 15, 16 og 21 og er en vigtig del af Danmarks nationale infrastruktur. De har afgørende betydning for den individuelle og kollektive transport samt erhvervs- og godstransport.

Trafikken i de nationale korridorer er vokset eksplosivt siden 2004. Hvis den nuværende udvikling fortsætter som forventet, opstår der massive fremkommelighedsproblemer mod Aarhus, E45 og i nogen grad Randers frem mod 2025.

Djurslandskommunernes vision er, at Djurslands motorvejen videreføres til Grenaa og at øvrige statsveje opgraderes til 2+1 motortrafikveje. For at nå dertil er det strategien, at statsvejenes opgradering skal prioriteres i etaper.

DE NATIONALE KORRIDORER

Korridoren Aarhus-Grenaa vil først få fremkommelighedsproblemer. Derfor vil vi målrette vores indsats mod, at Staten fortsætter den etapevise opgradering af rute 15 til 2+1 motortrafikvej, som er sat igang. I første omgang til Tirstrup Lufthavn, hvor Staten har lavet forundersøgelse, og dernæst i etaper til Grenaa.

Opgraderingen skal fra starten planlægges, så det er muligt udvide til motorvej efterfølgende, gennem de nødvendige planreservationer.

Kommunerne ser et akut behov for at lede gennemkørende og tung trafik uden om Auning. Derfor bakker vi op om Statens igangsatte forundersøgelse af en omfartsvej. Dernæst arbejder vi for en løbende opgradering af rute 16 og 21.

Gennem denne prioritering kan gevinsterne ved et højklasset vejsystem hentes hurtigt og billigt muligt.

DET GØR VI:

- udarbejder en samlet og prioriteret plan for de regionale korridorer opgradering
- investerer i at øge mobiliteten i de regionale korridorer fra 2016

Syddjurs Kommune anlægger 1. etape af Nordsydvejen i form af omfartsvej ved Nimtofte. Vejen anslås til 30 mio. kr. og vil stå færdig i 2019.

Norrdjurs Kommune undersøger omfartsvej ved Laen som en del af Nordsydvejen.

Norrdjurs Kommune planlægger ny supercykelsti i Auning-Hornslet korridoren.

Syddjurs og Aarhus Kommuner har aftalt at fjerne køproblemer ved krydset Løgtelvej/Kirkeholvej. Krydset forventes ombygget i 2017.



Adgangen til det centrale Djursland og til Nordkysten er utidssvarende i dag. Det gælder både for pendlere, virksomheder og turister.

I korridoren Nordkysten-Ryomgård-Motortrafikvejen (rute 523), som også kaldes Nord-sydvejen, er der trængselsproblemer i turistsæsonen. Det gælder især på sommerhusenes skiftedage, samt til Lübker Golf Resort og Djurs Sommerland på de store besøgsdage. Derfor ønsker vi at forbedre adgangen til gavn for borgere, erhvervsliv og oplevelseserhvervet på denne del af Djursland.

Korridoren Auning-Hornslet-Aarhus (Rute 563) er vigtig for det vestlige Djursland. Korridoren er trafikeret af både lastbiler, landbrugstrafik, pendlertrafik og cyklister.

DE REGIONALE KORRIDORER

Ved Hornslet kører der eksempelvis op mod 1.000 lastbiler hver dag, hvilket giver en høj belastning. Syd for Hornslet opstår dagligt køer om morgenen.

Fremkommelighed i de to korridorer skal forbedres gennem en flersidig indsats. De enkelte elementer skal styrke hinanden og samtidig kunne gennemføres i etaper.

Paletten af løsninger er bl.a. at forbedre vejkryds og mindske køer ved dem og at flytte godstrafik over på de nationale korridorer gennem bedre adgang for modulvogntog. På andre strækninger skal der laves cykelstier i kombination med stedvise forbedringer på selve vejen. På enkelte strækninger bygges helt nye veje.

DET GØR VI:

- der bygges nyt krydsningsspor som muliggør 4 tog i timen mellem Hornslet og Aarhus
- arbejder for letbanen kører med 2 tog i timen mellem Grenaa og Aarhus i 2020
- arbejder for yderligere 2 tog i timen mellem Hornslet og Aarhus via Skejby i 2025

Mellem 2009 og 2013 har der været en passagervækst på 75 % på Grenaabanen.

I dag er der mere end 1,2 mio. rejser hvert år fra Djursland. Ved Letbanens åbning forventes 25% flere rejsende.

I dag er der 1 tog i timen fra Grenaa, og 2 tog i timen fra Hornslet mod Aarhus.



LETBANEKORRIDOREN

Aarhus Letbane styrker Djurslands virksomheders adgang til kvalificeret arbejdskraft og borgernes adgang til arbejdspladser.

Allerede i dag pendler flere med Grenaabanen end forventet, da det blev besluttet at ombygge den til letbane. Alt tyder på, at udviklingen fortsætter, når banen genåbner som letbane i 2017.

Vi har således et godt udgangspunkt for at nå vores mål om, at letbanen skal stå for en stor del af fremtidens trafikvækst til og fra Aarhus. Men det er også en målsætning, som stiller store krav til letbanen. Det er afgørende for os, at der kommer flere afgang.

Dels er den nuværende passagerkapacitet utilstrækkelig til fremtidens passagertal. Dels tiltrækker mange afgang endnu flere passagerer, hvilket er en forudsætning for at aflaste indfaldsvejene til Aarhus.

Derfor vil vi udvikle letbanen i samarbejde med de øvrige interessenter for at sikre tilstrækkelig kapacitet.

Første afgørende skridt er, at der skal træffes en bindende beslutning om et krydsningsspor på de indre dele af letbanen i Aarhus. For at nå vores mål om halvtimesdrift hele dagen til Grenaa kræves sandsynligvis yderligere tog-sæt, og på længere sigt vil vi arbejde for en etapevis udbygning af strækningen mellem Hornslet og Lystrup til 2 spor.



DET GØR VI:

- indarbejder større krav til bussernes miljøvenlighed i 2018
- kortlægger hvordan bustransporten kan opgraderes i korridorerne i 2016



BUSSER I KORRIDORERNE – "Letbane på gummihjul"

De trafikale korridorer er mindst lige så vigtige for den kollektive transport som for biler og lastvogne. Korridorerne er fundamentet for at udvikle bustransport som et miljørigtigt, hurtigt og attraktivt tilbud i den daglige transport. Vi kalder det letbane på gummihjul.

Den kollektive transports konkurrencedygtighed skal styrkes i korridorerne ved at skabe bedre fremkommelighed for busserne og et samlet tilbud, der kan matche letbanen.

Her vil vi fokusere på hurtige og direkte busruter mellem trafikknudepunkterne via korridorerne. Den vigtigste målgruppe er pendlere.

Som fundament for vores indsats skal de konkrete muligheder for at optimere busruterne i korridorerne og byerne kortlægges. De konkrete redskaber kan være krydsforbedringer, vigepladser, busprioritering i lyskryds, udpegning af superstoppesteder osv.

Uden for korridorerne skal den kollektive transport, som i dag, give en bred adgang til service, indkøb og uddannelse. Ressourcerne skal bruges bedst muligt ved at optimere flexture, skolebusser, lokale ruter og de regionale busser som ét sammenhængende tilbud for borgerne.

DET GØR VI:

- tager initiativ til at vejdirektoratet etablerer cykelstier langs statsvejene 15, 16 og 21
- planlægger tilbringerstier til alle stationer og trafikknudepunkter i kommuneplanerne
- igangsætter arbejdet med en fælles stiplan i 2017

Den gennemsnitlige cykeltur er i dag mellem 1,8 og 2,3 km.

Den gennemsnitlige el-cykeltur er mellem 5,7 og 7,7 km.



CYKELKORRIDORER – et sammenhængende stisystem

Traditionelt har cyklen været brugt over relativt korte afstande i byerne og i deres nære oplande, og vores cykelstier er indrettet derefter. Dette er under ændring i disse år, fordi mange cykler mere og længere.

Det er en udvikling, vi vil understøtte ved at gøre det mere attraktivt at bruge cyklen på de længere afstande og give bedre mulighed for at bruge cyklen sammen med kollektiv transport.

Lokalt skal stierne give en bedre og trafik-sikker adgang fra boligområder til stationer og trafikknudepunkter, arbejdspladser, institutioner og indkøbsmuligheder.

Stinettet skal gradvist udvikles til at skabe sammenhæng mellem byerne på Djursland og mod Randers og Aarhus. Vi vil gøre det ved både at etablere nye stier og ved at opgradere de eksisterende.

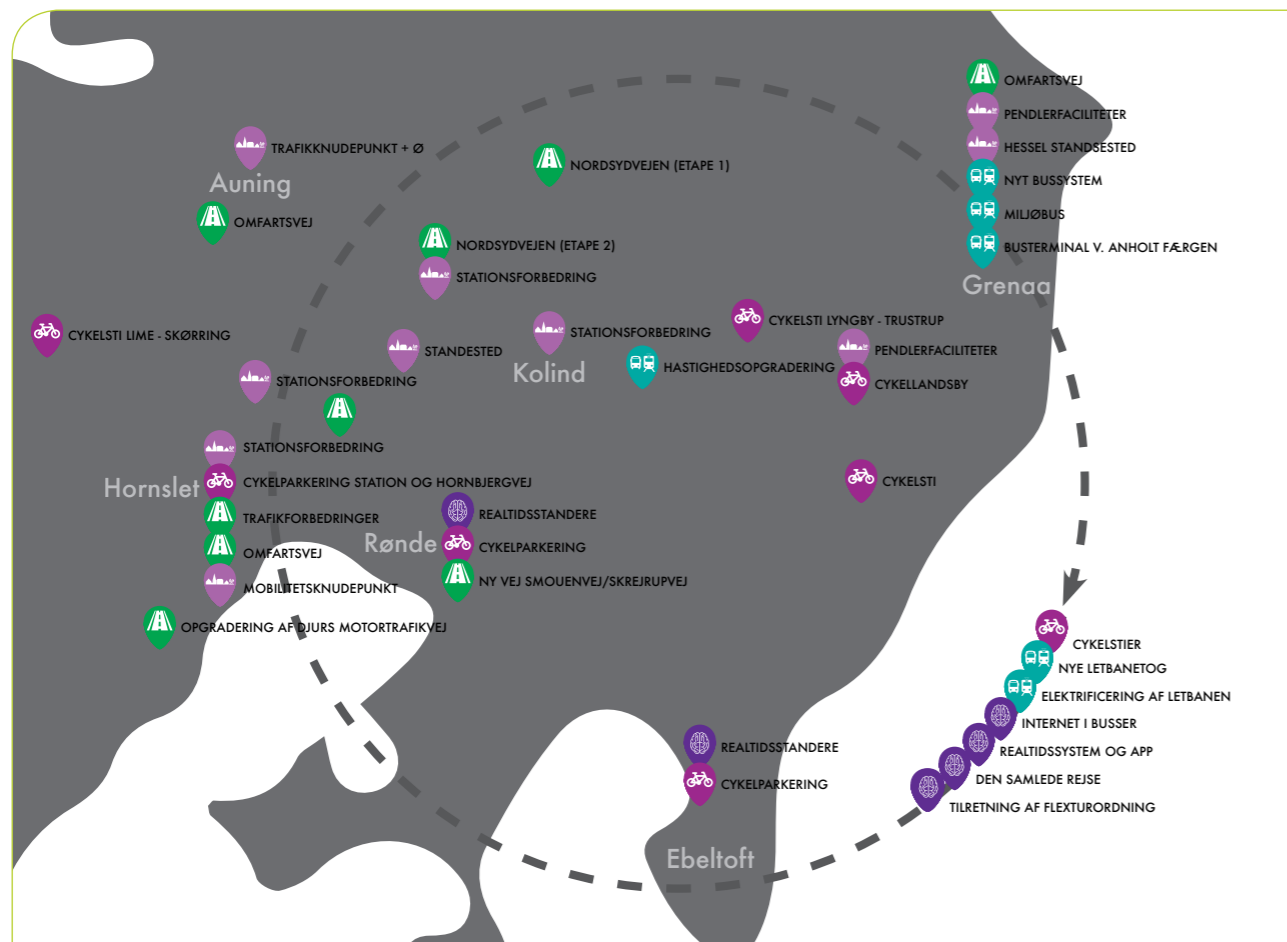
Når vi skaber et sammenhængende stisystem, forbedrer vi samtidig adgangen til natur, oplevelser og sommerhusområder. Dette er en vigtig del af vores indsats for at forbedre rammerne for turisterhvervet, der drager nytte af gode stisystemer.

Som fundament for den fremtidige indsats vil kommunerne udarbejde en fælles stiplan, der prioriterer og koordinerer rækkefølge og standard i stuebygningen.



KAPITEL 4

Mobilitet – resultater gennem samarbejde



DET VIL VI:

- samarbejde om effektiv og bæredygtig transportkultur.
- støtte lokale samarbejder der udvikler mobiliteten.
- arbejde for sunde og bæredygtige transportvaner.



MOBILITET gennem samarbejde og kommunikation

Vi vil gøre det muligt at være bevidst om, hvordan man som mobilist kan få et bedre sammenhængende arbejds- og hverdagsliv gennem en målrettet kommunikation.

Det skal ske på en lang række platforme, f.eks. som målrettede kampagner eller som realtidinformation på apps, ved trafikknudepunkter og stationer, ved busstop og i busser og langs de store veje.

Vi vil udvikle konkrete mobilitetstiltag sammen med borgere og virksomheder, der kan fungere for den enkelte i hverdagen. I det samarbejde vil vores fokus være på at udvikle mobilitetsløsninger, som:

- skaber bedre kvalitet i det offentlige rum, og større sikkerhed i trafikken.
- udnytter ressourcerne effektivt.
- forbedrer sundhed og miljø.
- styrker den sociale sammenhængskraft.
- styrker tilgængeligheden for alle samfundsgrupper.

Endelig vil vi fortsætte samarbejdet mellem Norddjurs og Syddjurs Kommune, Midttrafik og Region Midtjylland om mobilitetsindsatserne og øge samarbejdet med de øvrige kommuner i Business Region Aarhus.



DET GØR VI:

- tager initiativ til at gennemføre mobilitetsprojekter med virksomheder og uddannelsesinstitutioner
- tager initiativ til en årlig mobilitetsdag for virksomheder på Djursland



VIRKSOMHEDERNE OG MOBILITET

Virksomhederne på Djursland har i de senere år udviklet sig fra at være lokale til at være globale inden for alle brancher og alle typer af virksomheder.

Det stiller nye krav til virksomhedernes konkurrenceevne, og her er mobiliteten vigtig. Kunderne skal have let adgang, og varer skal kunne flyttes uden hindring. Virksomheder skal kunne rekruttere de rigtige medarbejdere fra hele den østjyske byregion.

I et mobilitetsperspektiv betyder det, at der både skal være høj fremkommelighed og hurtig adgang til omverdenen, og gode betingelser for at medarbejdernes dagligdag fungerer.

Derfor vil vi inddrage virksomhederne i planlægningen gennem arbejdsmarkedets organisationer, vores samarbejdsfora og i de enkelte virksomheder.

Vi ønsker at bidrage til, at virksomhederne tager mobilitet til sig som konkurrenceparameter. Derfor vil vi invitere virksomheder til at deltage i projekter om medarbejdernes mobilitet, for eksempel om bedre mulighed for aktiv transport, at arbejde hjemmefra eller på farten via bredbånd.

Inden for turisme- og oplevelsesøkonomien ser vi et selvstændigt potentiale i at udvikle mobilitet, som en del af det samlede tilbud til turister. Det vil vi søge at udvikle gennem konkrete samarbejder med turisterhvervets aktører, eksempelvis ved at give turister bedre adgang til at bruge cykel eller kollektiv transport under deres besøg.



DET GØR VI:

- tager initiativ til at integrere stationerne i byens liv sammen med borgerne



STATIONSOMRÅDER SOM EN DEL AF BYERNES LIV

Vi vil udvikle Djurslands rolle i den østjyske byregion. Én måde at gøre det på, er at øge tilgængeligheden til Djurslands byer, tilbud og natur. Både for vore egne borgere og virksomheder og for gæster.

Gennem kommunernes byplanlægning og strategiske byudvikling vil vi udvikle dem som centrale elementer i byernes liv i nært samarbejde med lokale distriktråd og borgerforeninger. Det handler om at udvikle en naturlig sammenhæng mellem rejsen, de daglige gøremål i byen og byens sociale liv med stationsområderne som omdrejningspunkt.

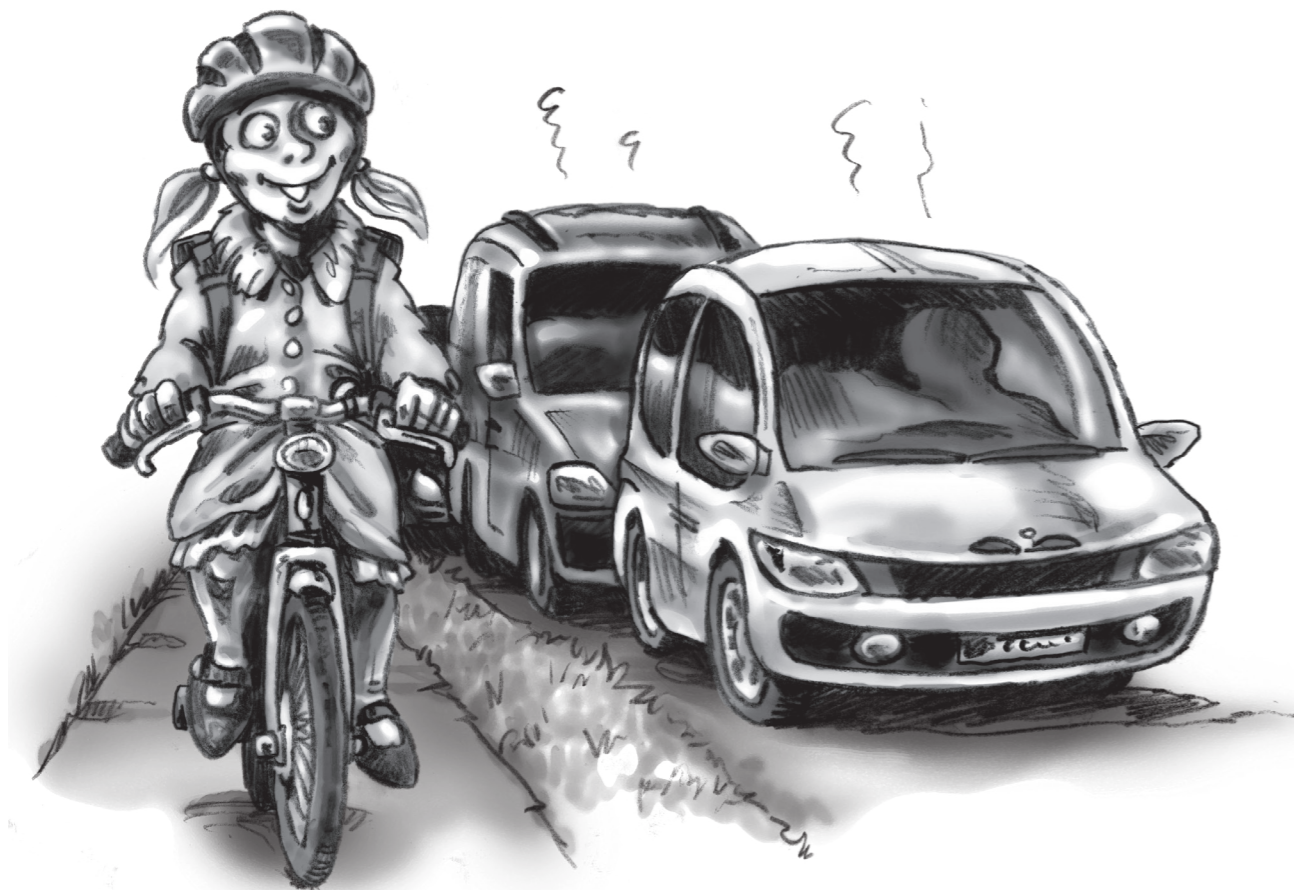
To gode eksempler er Trustrup og Kolind. Her bruges stationsbygningerne af henholdsvis borgerforening og som apotek. I andre byer er det måske ikke muligt at bruge stationsbygningen til byformål.

Men her kan man tænke i andre baner, som f.eks. markedsdage, eller faciliteter til fælles gavn for byen i tilknytning til stationen.

Vi vil også søge at udvikle nye rekreative muligheder og naturoplevelser, af en kvalitet, som man gerne rejser efter, ved knudepunkter og stationer, sammen med borgerne. Ikke nødvendigvis gennem nye store projekter, men gennem en løbende indsats.

Det kan være vandreruter, mountainbikeruter, cykelruter og adgang til nærliggende naturområder.

Formålet er, at understøtte byernes identitet og leve-kvaliteter, at vise Djurslands naturværdier og at præsentere Djurslands som et godt sted at være.



DET GØR VI:

- tager initiativ til at alle skoler skal have en trafikpolitik som øger brugen af cykel
- tager initiativ til samarbejder med uddannelsesinstitutionerne om unges transportmuligheder og vaner



MOBILITET I SKOLEN OG UNDER UDDANNELSE

Det skal igen være det naturlige valg at gå eller tage cyklen i skole for langt de fleste skolebørn. Det skal det, fordi det er i børne- og ungdomsårene, at vanerne for resten af livet bliver dannet.

På grund af en massiv indsats i en lang år-række i hele landet har det aldrig været mere sikkert at cykle, end det er i dag - trods den stigende biltrafik. Derfor er der et paradoks i, at stadig flere børn bliver kørt i skole netop begrundet i utrygge skoleveje.

Ved at sætte fokus på, at børn skal transportere sig selv til skole og i skolen, understøtter vi gode og sunde vaner for børnene.

Vi har allerede stor fokus på området gennem de etablerede trafiksikkerhedssamarbejder med skoler og politi. Men vi vil øge indsatsen gennem vores samarbejder med skoler og forældre.

Fokus skal ligge på at få cyklerne ind i børnenes hverdag og at bruge bus. Det kan være muligheden for at "lege" med sin cykel i frikvarteret. Det kan være at bruge cyklen i undervisningen. Det kan være transporten til skolen.

De unge er særligt af afhængige kollektiv transport til og fra uddannelse, og som gruppe meget afhængige af et godt tilbud. Derfor vil vi sammen med uddannelsesinstitutionerne søge at lave løbende forbedringer i tilbuddet.



MOBILITET

-sammenhængskraft

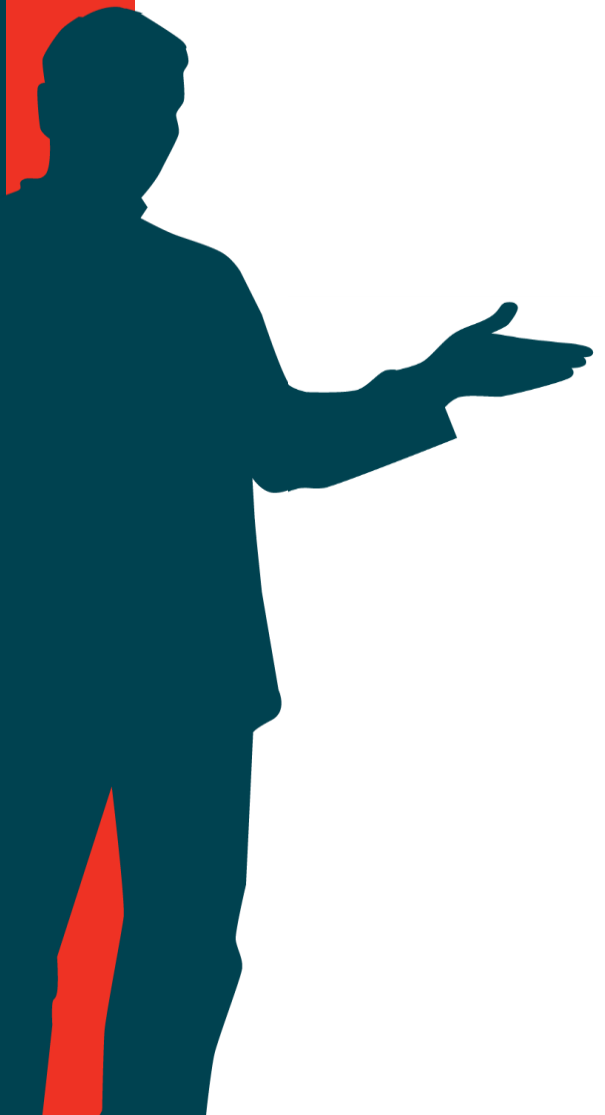
Midttrafik

Trivselsundersøgelse 2015

Rapportspecifikationer

Midttrafik

Gennemførte	94
Inviterede	102
Svarprocent	92%





Indholdsfortegnelse

Info om undersøgelsen	3
Overblik	4
Tema 1 - 3	7
Omdømme	
Arbejdsopgaver	
Effektivitet	
Tema 4 - 6	8
Social Kapital - Samarbejde	
Nærmeste leder	
Social Kapital - Tillid og retfærdighed	
Tema 7 - 10	9
Direktionen	
Faglig og personlig udvikling	
Forandring og omstilling	
Work/Life Balance	
Tabeller	10
Om Enalyzer	13



Forord

Hermed resultaterne af årets trivselsundersøgelse hos Midttrafik. Målingen af medarbejdertrivsel og loyalitet er en af de vigtige indikatorer af, hvordan vi sammen formår at leve op til strategien for Midttrafik.

Resultaterne i rapporten udstyrer os med en god forståelse for, hvor og hvordan vi kan blive endnu bedre. Vi investerer årligt i medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling, og denne rapport viser os specifikt på hvilke områder, vores investeringer giver størst afkast og hvor vi skal blive endnu bedre! Lad os derfor tale åbent om disse resultater i hele organisationen og sammen løfte vores fælles potentiale.

God fornøjelse med rapporten, den efterfølgende dialog og arbejdet med at forbedre indsatsområderne, så vi næste år er blevet en endnu bedre arbejdsplads.

Med venlig hilsen
Jens Erik Sørensen

Sådan læser du rapporten

Rapporten er bygget op på følgende måde:

Rapporten præsenterer et samlet overblik, en temaoversigt samt en Top 5 og en Bund 5, som illustrerer spørgsmål med højeste og laveste gennemsnit, samt styrker og udviklingsområder.

På de følgende sider består rapporten af grafer, der viser gennemsnittet på samtlige spørgsmål. Hver graf er et tema fra spørgeskemaet. Afslutningsvis er der vedlagt en tabel, der viser scoren og svarfordelingen på alle spørgsmål i undersøgelsen.

Metode

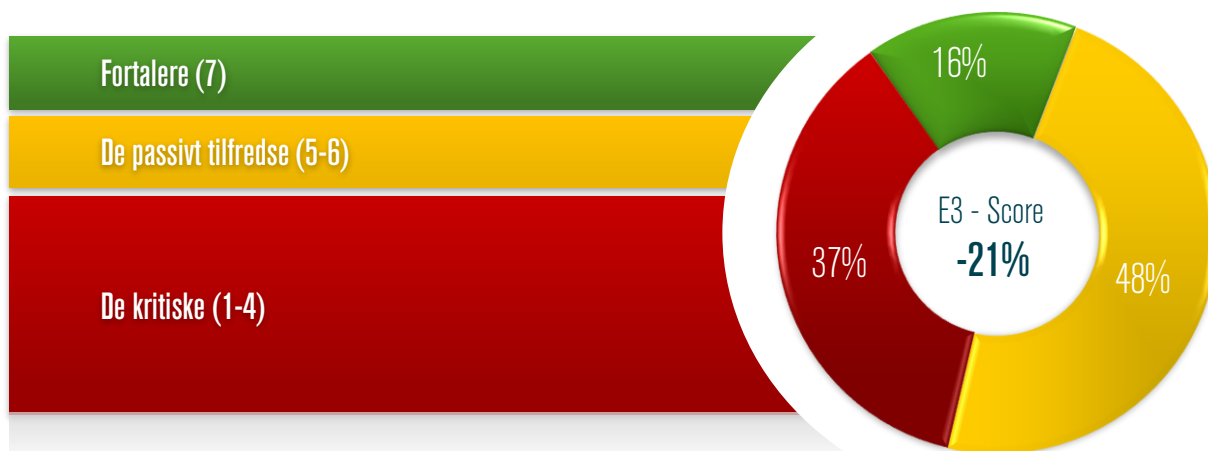
Hele vejen igennem rapporten anvendes farvekoder til at identificere hvilke enheder, tallene repræsenterer. En forklaring af farvekoderne findes nederst på hver side i rapporten.

Samtlige spørgsmål i undersøgelsen er stillet som udsagn, hvor man skulle svare på en enighedsskala fra "Meget uenig" til "Meget enig". Desuden har det ved hvert spørgsmål været muligt at svare "Ved ikke".



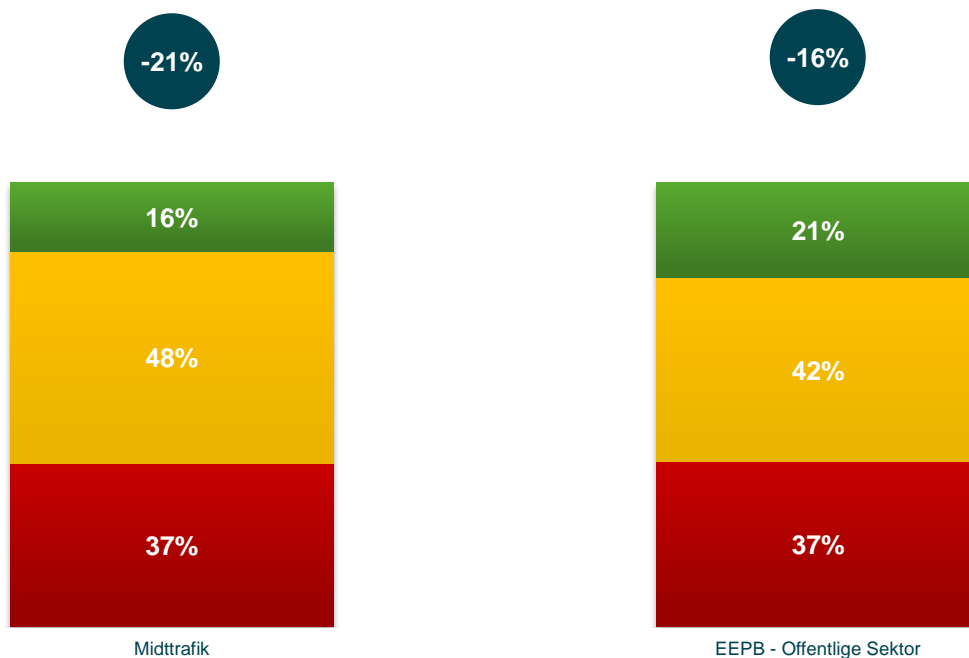
Engagement - Score

Jeg vil anbefale andre at søge job hos min arbejdsgiver



Fortalere - De kritiske = E3 - Score

Engagement - Segmentering



- E3 - Score
- Fortalere
- De passivt tilfredse
- De kritiske



Motivation og Tilfredshed



- Midttrafik (5,2)
- EEPB - Offentlige Sektor (5,0)

- Niveauet er ikke tilfredsstillende. Der bør ske forbedringer.
- Niveauet er tilfredsstillende. Der er dog plads til forbedringer.
- Niveauet er meget tilfredsstillende.

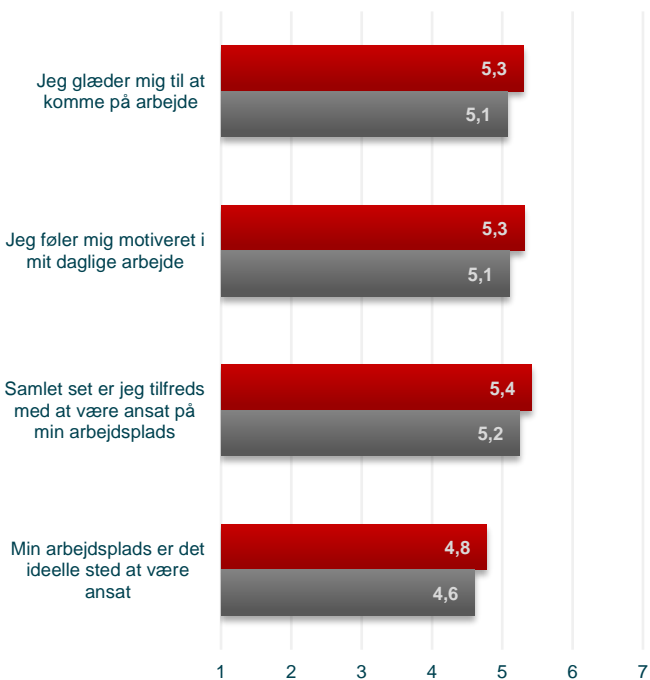
Engagement og Loyaltitet



- Midttrafik (5,6)
- EEPB - Offentlige Sektor (5,3)

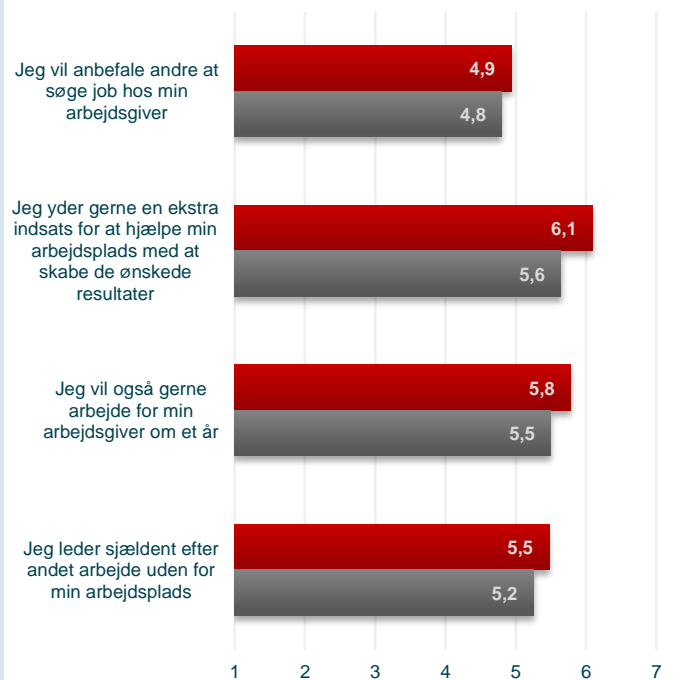
- Niveauet er ikke tilfredsstillende. Der bør ske forbedringer.
- Niveauet er tilfredsstillende. Der er dog plads til forbedringer.
- Niveauet er meget tilfredsstillende.

Motivation og Tilfredshed | Enkeltspørgsmål 5,2



- Midttrafik
- EEPB - Offentlige Sektor

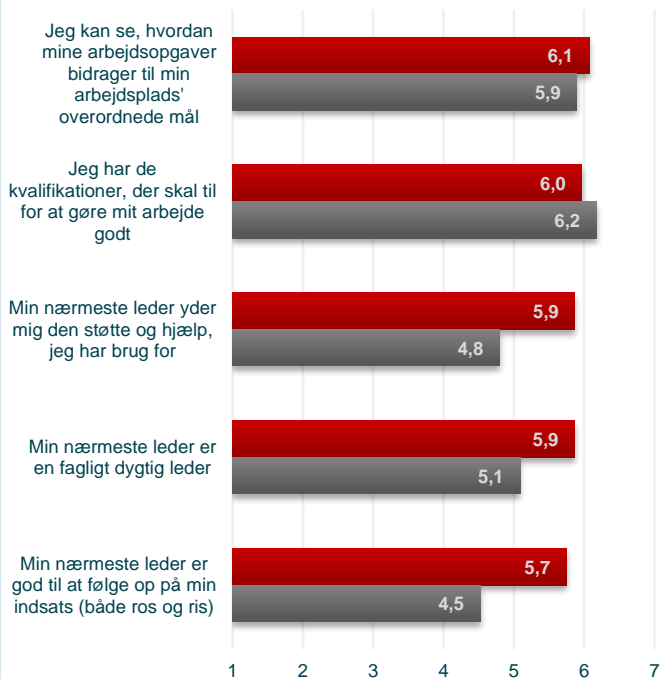
Engagement og Loyaltitet | Enkeltspørgsmål 5,6





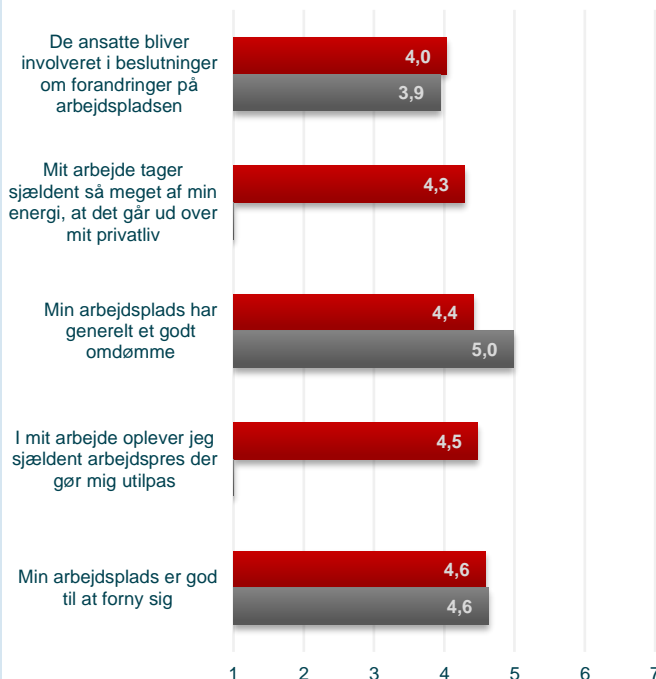
Top 5

De 5 spørgsmål, hvor der er opnået de højeste gennemsnit



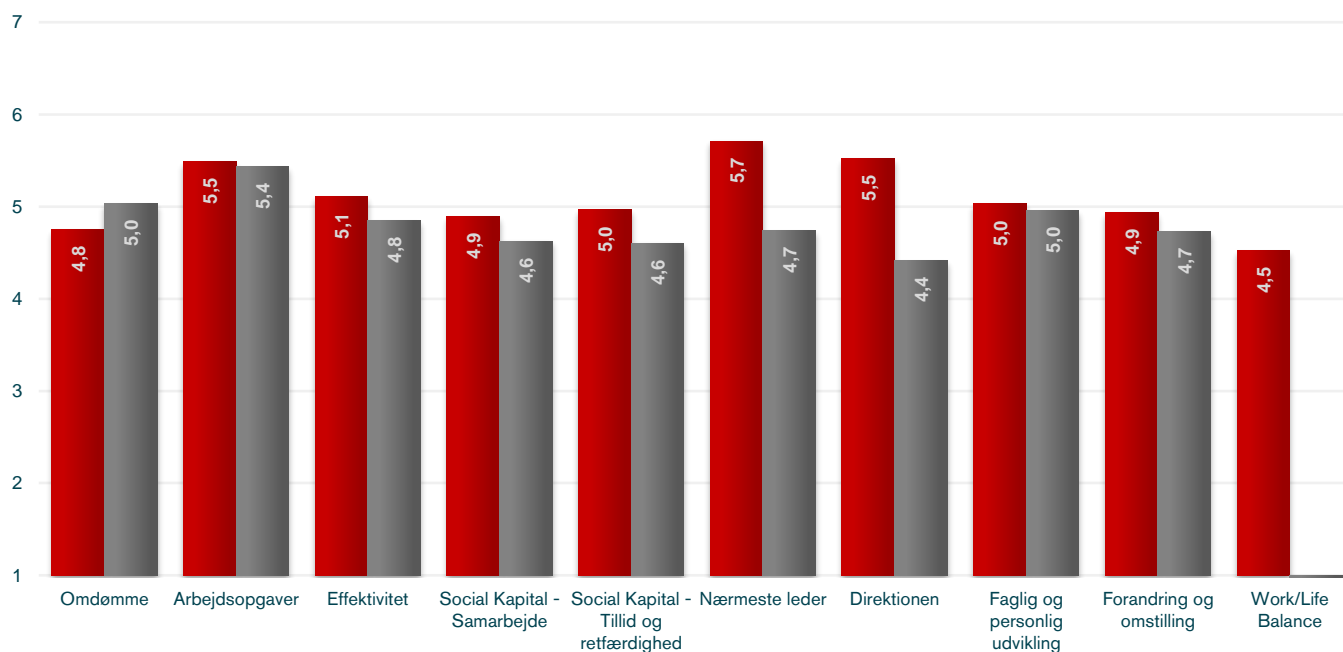
Bund 5

De 5 spørgsmål, hvor der er opnået de laveste gennemsnit



Temaoversigt

Tallene viser de gennemsnitlige scorer for hvert tema

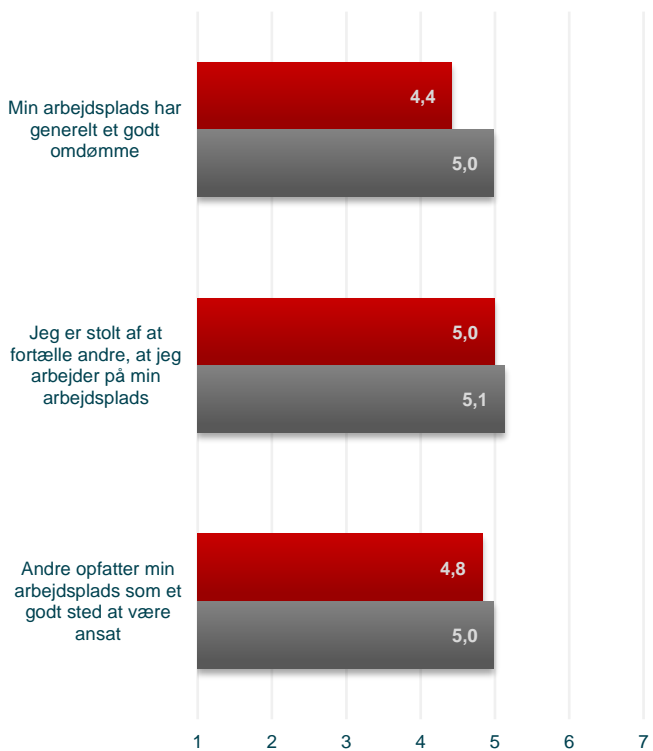


■ Midttrafik
■ EEPB - Offentlige Sektor



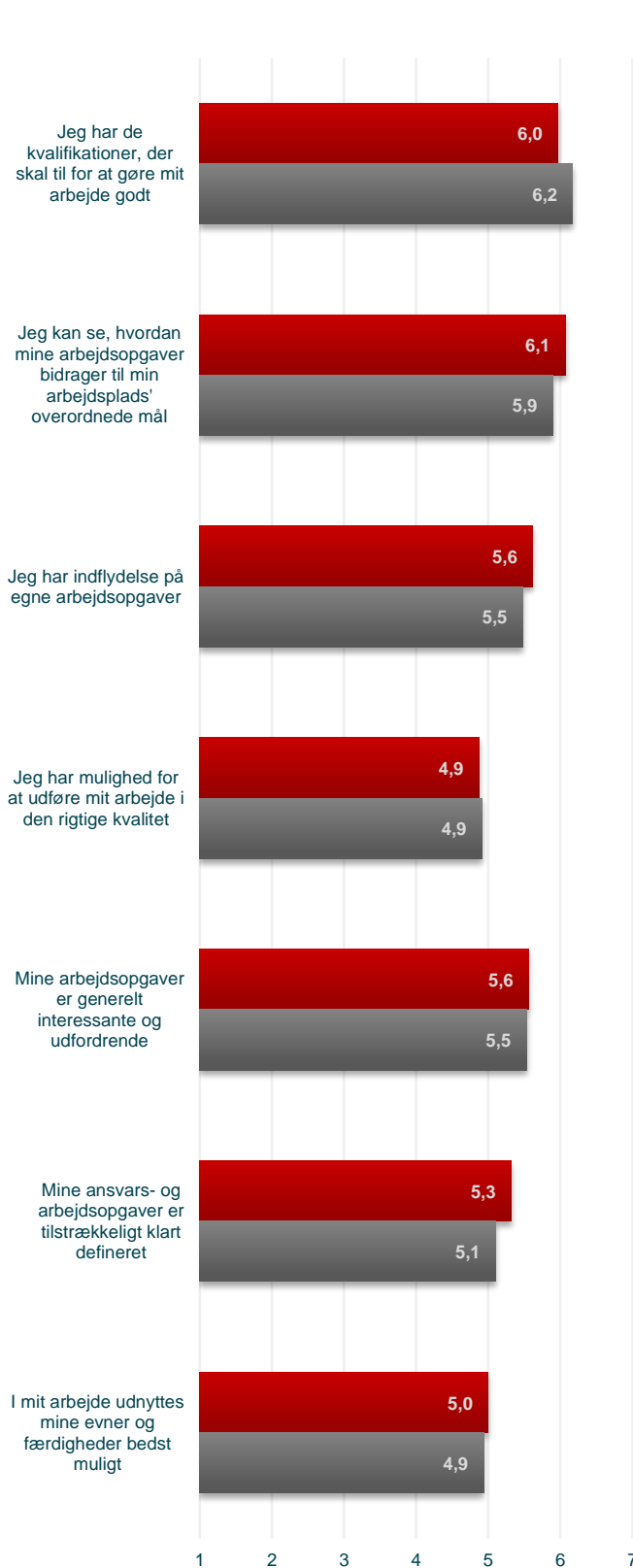
Omdømme

4,8



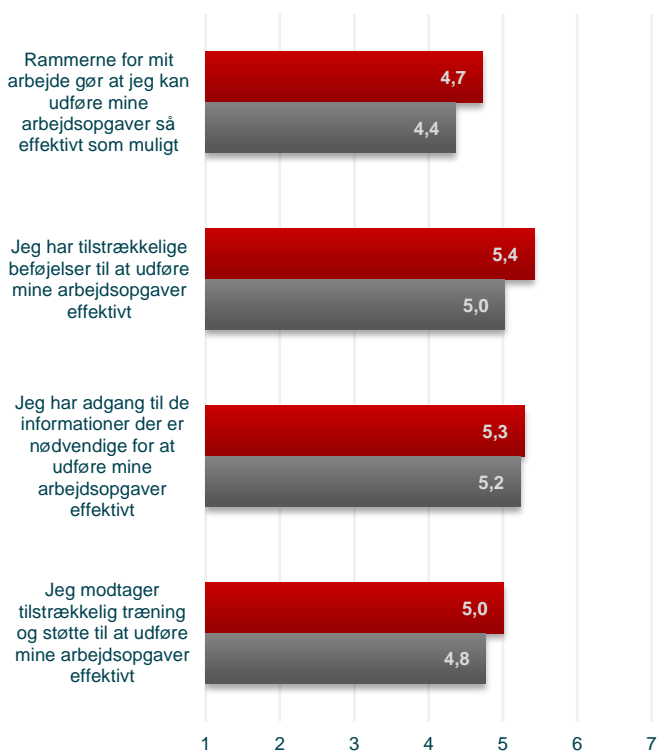
Arbejdsopgaver

5,5



Effektivitet

5,1

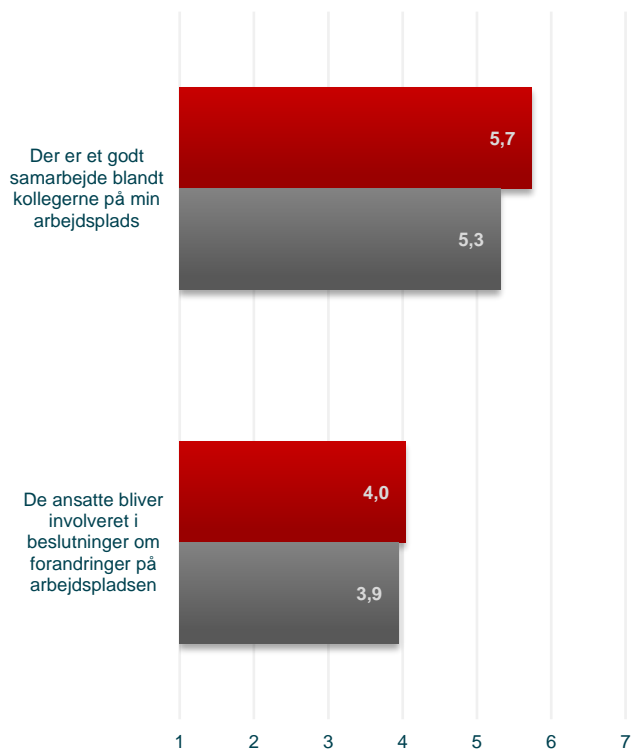


■ Midttrafik
■ EEPB - Offentlige Sektor



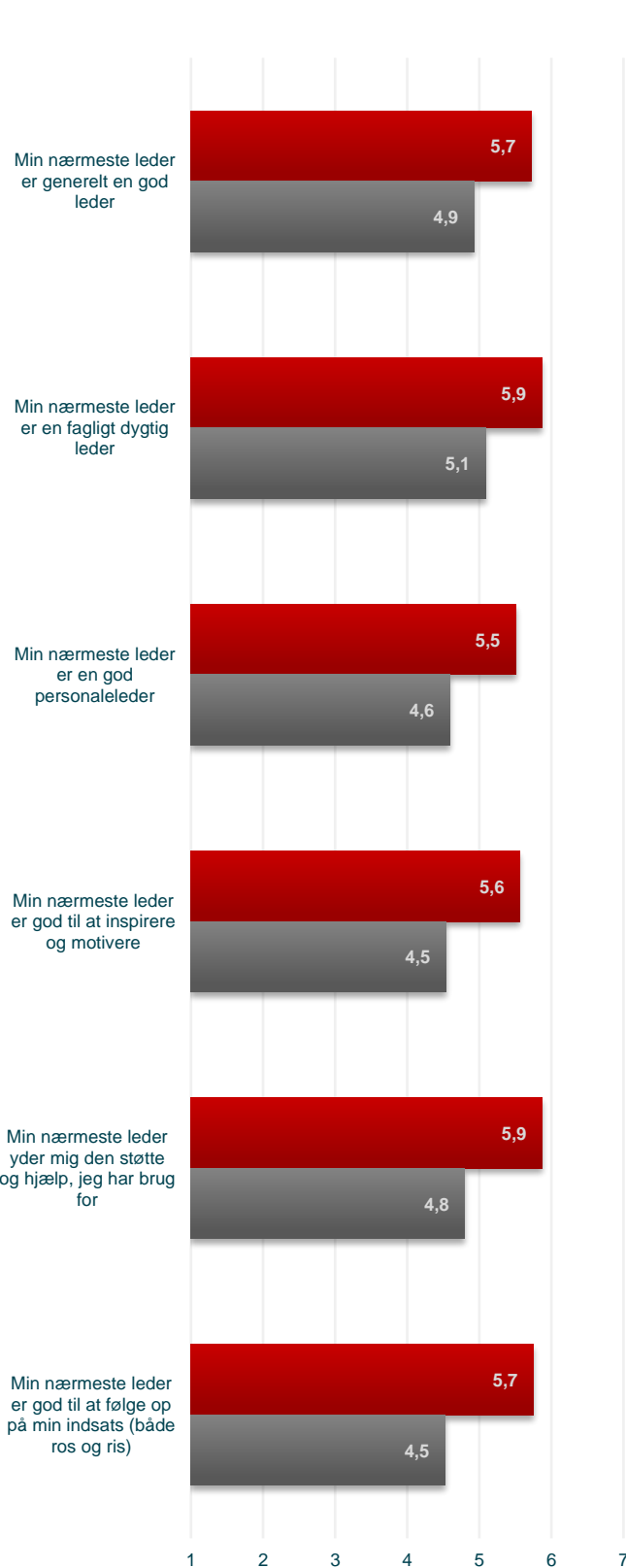
Social Kapital - Samarbejde

4,9



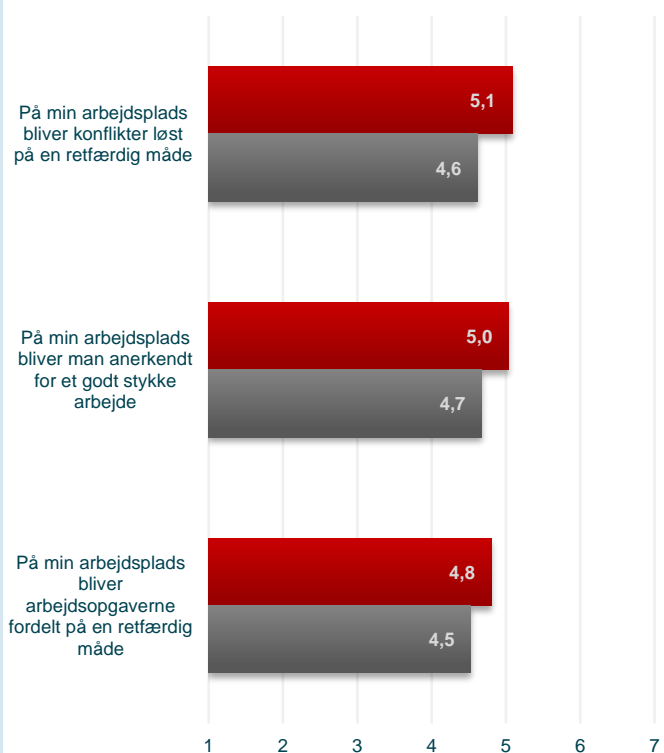
Nærmeste leder

5,7



Social Kapital - Tillid og retfærdighed

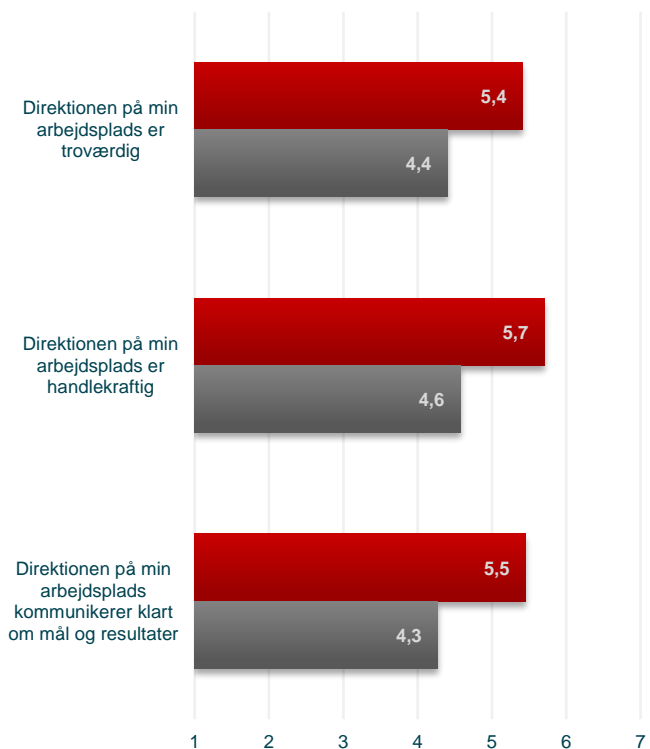
5,0





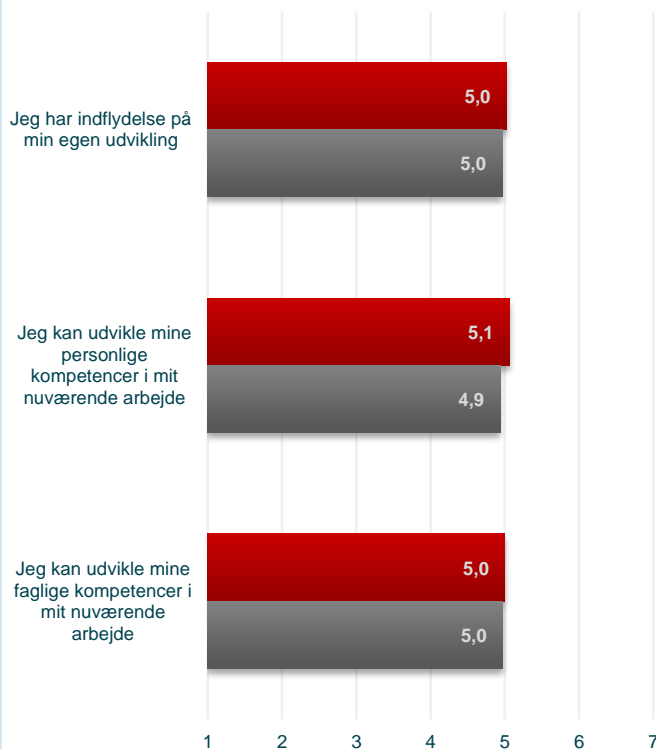
Direktionen

5,5



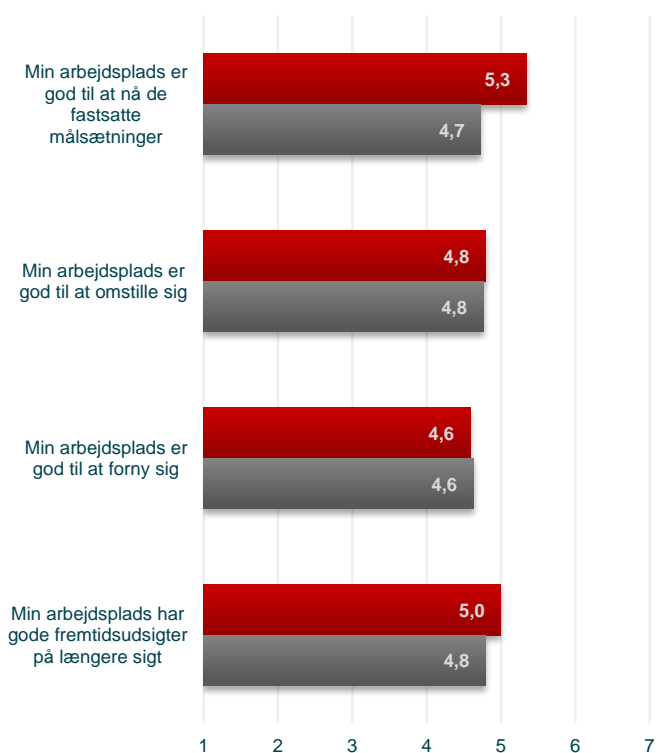
Faglig og personlig udvikling

5,0



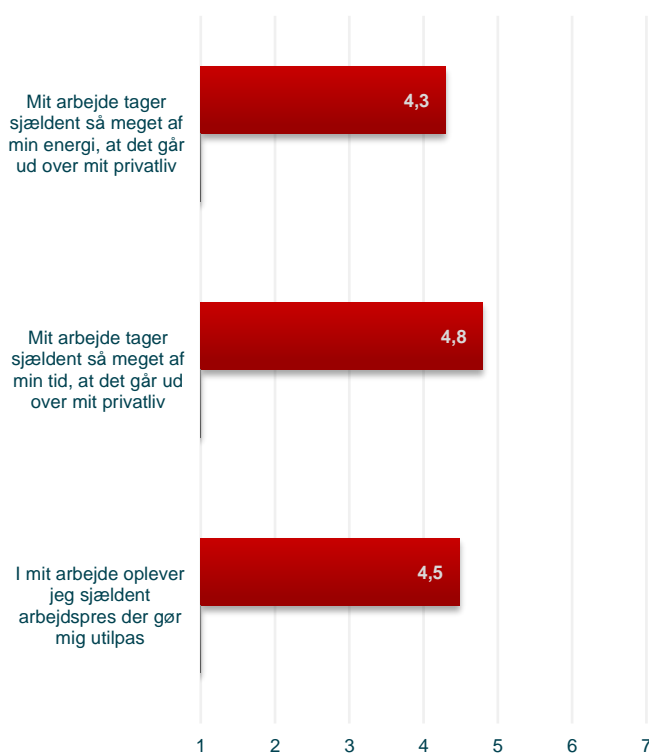
Forandring og omstilling

4,9



Work/Life Balance

4,5



■ Midttrafik
■ EEPB - Offentlige Sektor



Svarfordeling på hvert underspørgsmål

Engagement - Segmentering

	1	2	3	4	5	6	7	?	Gennemsnit	
									16%	21%
Jeg vil anbefale andre at søge job hos min arbejdsgiver									48%	42%
									37%	37%

Engagement - Score

-21% -16%

Motivation og Tilfredshed

Jeg glæder mig til at komme på arbejde	0	2	5	17	26	27	17	0	5,3	5,1
Jeg føler mig motiveret i mit daglige arbejde	0	2	5	17	22	34	14	0	5,3	5,1
Samlet set er jeg tilfreds med at være ansat på min arbejdsplads	0	2	6	13	21	34	18	0	5,4	5,2
Min arbejdsplads er det ideelle sted at være ansat	1	5	12	19	25	21	10	1	4,8	4,6
Motivation og Tilfredshed total	1	11	28	66	94	116	59	1	5,2	5,0

Engagement og Loyaltitet

Jeg vil anbefale andre at søge job hos min arbejdsgiver	2	3	9	19	23	20	14	4	4,9	4,8
Jeg yder gerne en ekstra indsats for at hjælpe min arbejdsplads med at skabe de ønskede resultater	0	0	2	5	13	36	38	0	6,1	5,6
Jeg vil også gerne arbejde for min arbejdsgiver om et år	0	3	3	10	12	25	34	7	5,8	5,5
Jeg leder sjældent efter andet arbejde uden for min arbejdsplads	2	4	4	16	13	20	34	1	5,5	5,2
Engagement og Loyaltitet total	4	10	18	50	61	101	120	12	5,6	5,3

Omdømme

Min arbejdsplads har generelt et godt omdømme	1	6	8	24	29	11	2	13	4,4	5,0
Jeg er stolt af at fortælle andre, at jeg arbejder på min arbejdsplads	1	3	5	20	30	24	9	2	5,0	5,1
Andre opfatter min arbejdsplads som et godt sted at være ansat	0	4	4	18	22	16	5	25	4,8	5,0
Omdømme total	2	13	17	62	81	51	16	40	4,8	5,0

Arbejdsopgaver

Jeg har de kvalifikationer, der skal til for at gøre mit arbejde godt	0	1	1	4	17	42	29	0	6,0	6,2
Jeg kan se, hvordan mine arbejdsopgaver bidrager til min arbejdsplads' overordnede mål	0	0	0	5	17	37	34	1	6,1	5,9
Jeg har indflydelse på egne arbejdsopgaver	0	3	3	9	18	37	22	2	5,6	5,5
Jeg har mulighed for at udføre mit arbejde i den rigtige kvalitet	1	5	11	15	25	30	7	0	4,9	4,9
Mine arbejdsopgaver er generelt interessante og udfordrende	0	0	5	11	27	28	23	0	5,6	5,5
Mine ansvars- og arbejdsopgaver er tilstrækkeligt klart defineret	0	2	5	16	22	36	13	0	5,3	5,1
I mit arbejde udnyttes mine evner og færdigheder bedst muligt	1	5	7	17	21	32	9	2	5,0	4,9
Arbejdsopgaver total	2	16	32	77	147	242	137	5	5,5	5,4



Svarfordeling på hvert underspørgsmål

Effektivitet									Gennemsnit	
	1	2	3	4	5	6	7	?	Midttrafik	EEPB - Offentlige Sektor
Rammerne for mit arbejde gør at jeg kan udføre mine arbejdsopgaver så effektivt som muligt	0	5	17	16	23	25	7	1	4,7	4,4
Jeg har tilstrækkelige beføjelser til at udføre mine arbejdsopgaver effektivt	0	1	4	16	23	32	17	1	5,4	5,0
Jeg har adgang til de informationer der er nødvendige for at udføre mine arbejdsopgaver effektivt	0	3	5	18	18	36	14	0	5,3	5,2
Jeg modtager tilstrækkelig træning og støtte til at udføre mine arbejdsopgaver effektivt	0	5	8	19	19	31	10	2	5,0	4,8
Effektivitet total	0	14	34	69	83	124	48	4	5,1	4,8

Social Kapital - Samarbejde

Der er et godt samarbejde blandt kollegerne på min arbejdsplads	0	1	4	10	15	38	26	0	5,7	5,3
De ansatte bliver involveret i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen	6	9	15	25	25	7	5	2	4,0	3,9
Social Kapital - Samarbejde total	6	10	19	35	40	45	31	2	4,9	4,6

Social Kapital - Tillid og retfærdighed

På min arbejdsplads bliver konflikter løst på en retfærdig måde	1	2	7	12	15	32	5	20	5,1	4,6
På min arbejdsplads bliver man anerkendt for et godt stykke arbejde	0	7	5	11	30	31	7	3	5,0	4,7
På min arbejdsplads bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde	0	4	13	14	30	24	5	4	4,8	4,5
Social Kapital - Tillid og retfærdighed total	1	13	25	37	75	87	17	27	5,0	4,6

Nærmeste leder

Min nærmeste leder er generelt en god leder	0	1	2	16	13	31	29	2	5,7	4,9
Min nærmeste leder er en fagligt dygtig leder	0	0	3	10	15	28	32	6	5,9	5,1
Min nærmeste leder er en god personaleleder	1	1	5	11	23	26	24	3	5,5	4,6
Min nærmeste leder er god til at inspirere og motivere	0	1	4	13	20	28	23	5	5,6	4,5
Min nærmeste leder yder mig den støtte og hjælp, jeg har brug for	0	1	4	10	11	31	35	2	5,9	4,8
Min nærmeste leder er god til at følge op på min indsats (både ros og ris)	0	1	4	11	12	31	28	7	5,7	4,5
Nærmeste leder total	1	5	22	71	94	175	171	25	5,7	4,7

Direktionen

Direktionen på min arbejdsplads er troværdig	0	3	4	13	15	38	14	7	5,4	4,4
Direktionen på min arbejdsplads er handlekraftig	0	1	4	9	15	32	24	9	5,7	4,6
Direktionen på min arbejdsplads kommunikerer klart om mål og resultater	0	3	5	12	16	36	18	4	5,5	4,3
Direktionen total	0	7	13	34	46	106	56	20	5,5	4,4



Svarfordeling på hvert underspørgsmål

Faglig og personlig udvikling	1	2	3	4	5	6	7	?	Gennemsnit	
									Midttrafik	EEPB - Offentlige Sektor
Jeg har indflydelse på min egen udvikling	1	3	8	22	19	29	12	0	5,0	5,0
Jeg kan udvikle mine personlige kompetencer i mit nuværende arbejde	2	1	6	19	25	30	9	2	5,1	4,9
Jeg kan udvikle mine faglige kompetencer i mit nuværende arbejde	1	3	11	16	25	23	14	1	5,0	5,0
Faglig og personlig udvikling total	4	7	25	57	69	82	35	3	5,0	5,0
Forandring og omstilling										
Min arbejdsplads er god til at nå de fastsatte målsætninger	0	0	2	15	31	34	8	4	5,3	4,7
Min arbejdsplads er god til at omstille sig	1	2	12	18	24	24	5	8	4,8	4,8
Min arbejdsplads er god til at forny sig	0	4	16	17	28	19	3	7	4,6	4,6
Min arbejdsplads har gode fremtidsudsigter på længere sigt	1	1	9	18	19	23	10	13	5,0	4,8
Forandring og omstilling total	2	7	39	68	102	100	26	32	4,9	4,7
Work/Life Balance										
Mit arbejde tager sjældent så meget af min energi, at det går ud over mit privatliv	2	11	20	17	16	19	7	2	4,3	-
Mit arbejde tager sjældent så meget af min tid, at det går ud over mit privatliv	1	8	11	19	16	24	13	2	4,8	-
I mit arbejde oplever jeg sjældent arbejdspress der gør mig utilpas	3	10	16	13	21	24	7	0	4,5	-
Work/Life Balance total	6	29	47	49	53	67	27	4	4,5	-

OM ENALYZER

Enalyzer bistår virksomheder og offentlige myndigheder med at fastholde og udbygge deres relationer. Værdifuld information om eksempelvis medarbejdernes trivsel, kundernes loyalitet og borgernes tilfredshed indsamles med relationsmålinger via netbaserede spørgeskemaer.

Enalyzer er pioner og markedsleder. Vores målingskoncepter er forankrede i skræddersyede softwareløsninger og kompetent rådgivning, som skaber værdi. Vi kalder det RelationsIntelligence®, fordi virksomheden får konkret viden om den aktuelle situation såvel som et solidt beslutningsgrundlag for fremtiden.



Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
23. februar 2016	1-13-3-1-15	Birgitte Ø. Lykke	bol@midttrafik.dk	8740 8215

Trivselsundersøgelse 2015 - Handlingsplan

Samlet handlingsplan for opfølgning på Trivselsmålingen 2015. Bilag med en mere detaljeret redegørelse fra afdelingerne vedlægges.

Afdeling/funktion

Indsatser og fokusområder

Midttrafik

- **Nærmeste leder**
- **Effektivitet/arbejdsopgaver**
- **Work/Life Balance**

Nærmeste leder

Fastholde den nærmeste leders fokus på personaleledelse og opgavevaretagelsen

Effektivitet og arbejdsopgaver/rammer

- Arbejde med i højere grad at nedbryde Midttrafiks mål, således at det bliver helt klart for den enkelte medarbejder, hvad den enkelte skal byde ind med i forhold til afdelingens og hermed Midttrafiks målopfyldelse, bl.a. via arbejde med strategisk kompetenceudvikling, således at kompetenceudviklingen kobles til Midttrafiks målopfyldelse.
- Systematisk prioritering af opgaver/projekter i forhold til ressourcer

Work/Life balance

Arbejde med at opbygge en kultur, hvor det forventes, at der sker en mere effektiv prioritering af opgaver og en dialog herom med nærmeste leder.

Arbejde med organisationens og den enkelte medarbejders forandringsrobusthed via forskellige initiativer

Ledelsen

Prioritering af opgaver

- Fokus på løbende prioritering af opgaver og ressourcer, både egne og medarbejdernes samt at arbejde på, at der opbygges en kultur, hvor det er OK at tale om prioritering af opgaver

og have en åben dialog omkring dette.

- Fokus på bedre samarbejde på tværs af afdelinger, således at opgavetilrettelæggelsen optimeres og der herved skabes flow i opgaveløsningen.

Direktionssekretariatet

Fælles indsatsområde for hele afdelingen

Fasthold den gode trivsel:

- Fastholde tydelighed i mål, opgaver og ansvar, så den enkelte ved, hvordan man kan bidrage til at nå Midttrafiks mål
- Fastholde det gode samarbejde i afdelingen blandt ved fortsat at ville sparre, hjælpe hinanden og huske at rose.
- Fastholde den positive kultur i afdelingen, hvor man f.eks. er gode til at vise interesse for hinanden – både personligt og fagligt og giver gerne det ekstra for at nå i mål med opgaverne
- Ledelsen skal fortsat have en opmærksomhed omkring at hjælpe med prioritering af opgaver, når det er nødvendigt, og fortsat at give mulighed for at medarbejderne arbejder selvstændigt.
- Informationsniveauet fra ledelse til medarbejdere skal også fastholdes.

Kundeservice

Fælles indsatsområder for hele afdelingen:

- 1) **Motivation.** Mere grøn pil i Midttrafik. Fokus på positiv kommunikation i organisationen og i enkelte teams.
- 2) **Work/Life Balance,** Effektive arbejdsgange og systemer

Projektledelse og drift

Opgavestyring

- o Samlet overblik over opgaver for teamet

Afstemning med leder, hvis opgavemængden bliver uoverskuelig

Bedre projektgennemførelse. Opgavebeskrivelse ud fra skabelon: Afgrænsning, mål, prioritering mv

Tilknytte flere på projekt/udnytte forskellige kompetencer bredt og blive mindre personafhængig i opgaverne

Trafikkontrollører

Tid

Ønske om mere tid til TK-møder, fælleskontrol og kollegial sparring.

Initiativer

- o TK møder udvides med en time
- o Fælleskontroller bookes i fast turnus

Kundeservice og reception

Information

Ønske om mere information når man ikke er på kontoret hver dag. TK skal finde måder, hvorpå den ønskede information kan opnås TK kan komme på de mail-lister, man ønsker. Der kunne evt. etableres ugebrev eller månedsbrev

Initiativer:

- Der udarbejdes et ugebrev hvor info samles

Effektivitet

Initiativer:

- Oversigt med opgavefordeling og Primær/sekundær ansvarlig – giver overblik og understøtte ressourcer og tidsfordeling i teamet. Oversigten udfyldes og bruges til opgavefordeling dagligt og ved fravær.

Work/Life Balance

Initiativer:

- Udfordringen er balancen mellem opgavemængde og trivsel. Skal skabe trivsel ved at tage ansvar og turde sige til og fra.

Ledelse

Initiativer:

- Opmærksomhed omkring løbende dialog omkring prioritering af opgaver

Mobilitet og Køreplanlægning

Fælles indsatsområder for hele afdelingen:

- 1) Omdømme
- 2) Effektivitet

Omdømme

- Der skal ske en indsats i forhold til aktivt at påvirke Midttrafiks omdømme ved proaktivt at frembringe positive historier i pressen og Midttrafiks bestyrelse. Både medarbejder og ledelse skal være bedre til løbende at udpege og fortælle om de gode historier og få dem ud til offentligheden. Nærmere handlingsplan er ikke afdækket.

Effektivitet:

- Gruppen/Ledelsen fastholder de allerede igangsatte initiativer. Det handler primært om at få strategiske bestillermøde og konkrete aftaler om opgaver og projekter sat i system – dannelsen af arbejdsprogram. Så skal vi fortsat anvende projektskabelonen, hvor vi sammen med bestiller bliver enige om mål og krav til resultater.
- Vedr. **IT hastigheder**, så afventes nyt planlægningssystem

(og generel ny IT planform i huset), hvor det er forventningen, at hastigheden er højere. Det er ønsket, at afdelingen overgår fra nuværende "brødrister" til egne pc'er.

- I forhold til at **sikre bedre data** (tællinger, realtid og systematiske tilbagemeldinger fra drift), så arbejdes der på at sikre en anderledes organisering, hvor det vurderes at muligheden for bedre samarbejde er til stede. Ligeledes vil ledelsen i plan sammen med ledelsen i drift sammen udarbejde en plan for implementering af realtid- og tællesystem, hvor der også er udarbejdet en plan for efterfølgende drift og organisering heraf.
- Det er aftalt, at arbejde med **større vidensdeling**. I første omgang vil der indarbejdes et fast punkt på dagsorden til de faste gruppemøder.
- Der nedsættes en arbejdsgruppe (Anders, Simon, Karin og Poul), som skal udarbejde et forslag til et **bedre sammenhængende årshjul** for den overordnede strategiske planlægning og den konkrete køreplanlægning.

Økonomi og Kontrakter

Økonomi og Regnskab

Work/Life Balance:

- LLI skal tale med ledergruppen, således at der sikres en bedre dialog afdelingerne imellem, så afledte opgaver ikke uventet rammer økonomi uden at det er aftalt og prioriteret på forhånd.
- Medarbejderne skal være bedre til at orientere og give feedback til LLI, hvis der opstår for mange opgaver og også sige fra.
- Alle skal arbejde på at have en positiv tilgang, samt dyrke det positive. Dette gælder både i Økonomi og Regnskab, men er også et ønske til resten af organisationen.

Kontrakter, IT og Afregning

Work/Life Balance og Effektivitet:

- Der skal fra lokal ledelse arbejdes mere med at kommunikere beslutninger og grundlag for beslutninger til videre medarbejderne
- Bedre planlægning af udbud – for mange udbud kommer dumpende
- Medarbejdere skal henvende sig til leder for prioriteringer af arbejdsopgaver

- Medarbejdere skal henvende sig til leder ved stort arbejdspress eller højt stressniveau.

Flextrafik

Servicecenter

Opgavefordeling

- Løbende indsatsområde, at sikre fordelingen af opgaver. Det er et fælles ansvar, så medarbejderne skal også selv sige fra/til.

Driftcenter

Indsatsområder

- Mere fokus på de gode kunder og gode leverandør oplevelser i hverdagen, både internt og i forbindelse med fællesmøder og kundehenvendelser.
- Ledelsen skal have mere fokus på involvering og information til medarbejderne i forbindelse med beslutninger eller ændringer i arbejdsgange og opgaver.
- Medarbejderne skal i højere grad have fokus på at holde pauser, og opfordres til at holde 5 minutters pauser, gerne ved at gå udenfor, i løbet af dagen for at tømme hovedet for støj og telefoner.
- Indeklimaet i Callcenter – kulde/varme skal forbedres.
- Tiltaget med færre ansvarsområder til samtlige medarbejdere fastholdes, idet dette opleves meget positivt.

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
22. februar 2016		Lone Litvak	lli@midttrafik.dk	8740 8292

Handlingsplan Trivsel 2016 Økonomi

Trivselsmåling blev gennemgået på et afdelingsmøde den 19/1. Økonomi ligger lidt under Midttrafik som helhed på både på motivation og loyalitet. På Work/life balance ligger økonomi en del under.

Hovedproblemet for de fleste i afdelingen, er en fornemmelse af en stigende travlhed som ikke er gået væk. 2015 har dog været ekstrem bl.a. på grund af udrulningen af rejsekortet og rejsekort analysen i december. Der mangler tid til at løse opgaver i høj kvalitet, hvilket kommer til udtryk i flere småfejl, som ikke er tilfredsstillende. Flere udtrykte at de mangler anerkendelse vedrørende de nye opgaver på fx rejsekortet. Der blev herudover ikke udtrykt utilfredshed generelt.

Der blev diskuteret hvilke tiltag der er nødvendige for at komme på rette kurs, og nedestående blev aftalt.

- Ledergruppen skal sikre en bedre dialog afdelingerne imellem, så afledte opgaver ikke uventet rammer økonomi uden at det er aftalt og prioriteret på forhånd.
- Medarbejderne skal være bedre til at orientere og give feedback til LLI, hvis der opstår for mange opgaver og også sige fra, det er LLI's ansvar at finde en løsning og prioritere
- Alle skal arbejde på at have en positiv tilgang samt dyrke det positive. Dette gælder både i økonomi men er også et ønske til resten af organisationen.
- Det blev aftalt at hvis der var mere der skulle handles på, så bør den enkelte kontakte LLI direkte eller alternativt personaleafdelingen.

Handlingsplan efter trivselsmåling i Kontrakter 2015-16

Trivselsmåling blev drøftet på møde d. 4. februar, hvor problemstillinger blev uddybet, og der blev drøftet initiativer.

Uddybningen af problemstillinger tog sit udgangspunkt i de fem spørgsmål, hvor afdelingen havde sit laveste gennemsnit i trivselsmålingen:

- *Work/life balance*: Mit arbejde tager sjældent så meget af min energi, at det går ud over mit privatliv. (niveau 3,7)
- *Work/life balance*: I mit arbejde oplever jeg sjældent arbejdspress der gør mig utilpas (niveau 3,8)
- *Social kapital – samarbejde*: De ansatte bliver involveret i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen (niveau 3,9)
- *Forandring og omstilling*: Min arbejdsplads er god til at forny sig (niveau 4,0)
- *Effektivitet*: Rammerne for mit arbejde gør at jeg kan udføre mine arbejdsopgaver så effektivt som muligt (niveau 4,1)

Uddybning af problemstillinger

- Travlhed, hvor der ikke er tilstrækkelig tid til at gå i dybden med sårbare opgaver
- Manglende viden om baggrund for beslutninger og ønske om effekter af ændringer
- Manglende påskønnelse af ekstraordinære indsatser
- Ønske om en mere positiv kommunikationsform i hele virksomheden
- Utryghed for ansættelse og outsourcing

Handlingsplanen tager udgangspunkt i tre af de fem spørgsmål, hvor kontraktafdelingen har afgivet de laveste gennemsnit i trivselsmålingen. De tre spørgsmål er tilhørende kategorierne "Work/Life Balance" og "Effektivitet", som ud fra den strategisk prioritering er væsentligst at fokusere på i opfølgingsarbejdet.

Indsatsområder

- Der skal fra lokal ledelse arbejdes mere med at kommunikere beslutninger og grundlag for beslutninger til videre medarbejdere
- Bedre planlægning af udbud – for mange udbud kommer dumpende
- Medarbejdere henvender sig til leder for prioriteringer af arbejdsopgaver
- Medarbejdere henvender sig til leder ved stort arbejdspress eller højt stressniveau



Handlingsplan for opfølgning på trivselsmåling 2015										
Kundeservice overordnet	<p>Proces for opfølgning.</p> <p>Den overordnede trivsel blev drøftet på afdelingsmøde d. 12. januar 2016.</p> <p>Her blev trivslen i afdelingen generelt drøftet. Herefter drøftede medarbejderne trivsel og forbedringsinitiativer i de teams, som de dagligt indgår i dvs. Kundeservice, Drift, Trafikkontrol og Projektledelse.</p> <p>Der var en generel enighed om, at der i det foregående år har været store forandringer og travlhed i afdelingen, med mange og nye opgaver som følge af Rejsekortprojektet og andre initiativer.</p> <p>Samtidig med at der er kommet nye opgaver til, er der gennemført besparelser, som har gjort at der er nedlagt stillinger, medarbejdere har flyttet opgaver, leder mv. og at disse forandringer har påvirket trivslen i afdelingen generelt.</p> <p>Efter drøftelserne blev der samlet op i plenum, og det efterfølgende forløb blev aftalt.</p> <p>Der blev konkluderet to overordnede temaer som er gennemgående i handlingsplanen for Kundeservice.</p> <p>1: Motivation. Mere grøn pil i Midttrafik Fokus på positiv kommunikation i organisationen og i enkelte teams.</p> <p>2: Worklife balance, Effektive arbejdsgange og systemer</p> <p>Mange opgaver er bundet op på enkeltpersoner, og der er derfor sårbarhed ifht. peaks på opgaver, planlægning af ferie mv., da der skal koordineres med flere forskellige. Tværgående overblik over opgaver og backup på tværs af teams.</p> <p>Hvert team udarbejder en handlingsplan som dækker de vigtigste områder i teamet. Der laves derfor en handlingsplan for Kundeservice, Drift/projektledelse og Trafikkontrol.</p>									
Trafikkontrol	<p>Der er drøftet trivsel og opfølgning på trivselsmålingen i kontrollørgruppen d. 20. januar 2016. Kontrollørerne fremhævede, at deres vurdering tager udgangspunkt i de forandringer som er sket i teamet i efteråret 2015, hvor Trafikkontrollen er reduceret både opgavemæssigt og bemandingsmæssigt.</p> <p>Trafikkontrollørerne har identificeret initiativer som vil øge trivslen i gruppen. De overordnede temaer er: Tid og information.</p> <p>Ønske om mere tid til TK-møder, fælleskontrol og kollegial sparring</p> <p>Mere information når man ikke er på kontoret hver dag.</p> <p>TK skal finde måder, hvordan der ønskes information. TK kan komme på de mail-lister, man ønsker. Der kunne evt. etableres ugebrev eller månedsbrev.</p> <p>Igangsatte initiativer</p> <table><thead><tr><th>Fælleskab</th><th>Ansvarlig</th><th>Deadline</th></tr></thead><tbody><tr><td>TK møder udvides med en time</td><td>Mikkel</td><td>Afsluttet</td></tr><tr><td>Fælleskontroller bookes i fast turnus</td><td>Søren</td><td>Afsluttet</td></tr></tbody></table>	Fælleskab	Ansvarlig	Deadline	TK møder udvides med en time	Mikkel	Afsluttet	Fælleskontroller bookes i fast turnus	Søren	Afsluttet
Fælleskab	Ansvarlig	Deadline								
TK møder udvides med en time	Mikkel	Afsluttet								
Fælleskontroller bookes i fast turnus	Søren	Afsluttet								

	<p>Information Der udarbejdes et ugebrev hvor info samles</p>	<p>Ansvarlig Mikkel</p>	<p>Deadline Marts 16</p>
<p>Projektledelse og drift</p>	<p>Drift og projektledelse havde fælles opfølgingsmøde d. 29. januar.</p> <p>Der var generel enighed om, at der skal være mere positiv kommunikation på arbejdspladsen, samt at dette i høj grad er noget, som vi selv kan påvirke hver især.</p> <p>Derudover kan vi i afdelingen sætte større fokus på, hvad der fuldføres, lykkes og hvad vi har nået, fremfor kun at se udfordringerne.</p> <p>2015 har været et år med mange forandringer, hvilket medfører usikkerhed. Et ønske for 2016 er mere stabilitet.</p> <p>I forhold til work-life balance, så har vi hver især en mental øvelse i - så vidt muligt - at lade arbejde ligge på arbejde.</p> <p>Der er udarbejdet et samlet opgavestyringsværktøj og der opfordres til, at vi benytter Mikkel til afstemning/prioritering, hvis vi på forkant kan se opgavekonflikter.</p> <p>Der afholdes fast møderække for arbejdsgruppen hver 2. uge fremadrettet.</p> <p>Igangsatte aktiviteter - fælles</p> <p>Positiv kommunikation</p> <p>-Mere "grøn pil" i hverdagen (defineres løbende) -Tavle med overblik over afsluttede opgaver</p> <p>Opgavestyring</p> <p>-Samlet overblik over opgaver for teamet -Afstemning med leder, hvis opgavemængden bliver uoverskuelig</p> <p>Igangsatte aktiviteter – projektledelse</p> <p>Bedre projektgennemførelse</p> <p>-Opgavebeskrivelse ud fra skabelon: Afgrænsning, mål prioritering mv</p> <p>-Tilknytte flere på projekt/udnytte forskellige kompetencer bredt og blive mindre personafhængig i opgaverne</p>	<p>Ansvarlig</p> <p>Alle Ole/Michael</p> <p>Alle Alle</p> <p>Alle Mikkel</p>	<p>Deadline</p> <p>15/3-16</p> <p>Afsluttet Onsdagsmøder</p> <p>Er igangsat Er igangsat</p>
<p>Kundeservice og driftsteam</p>	<p>Handlingsplansmødet afholdt onsdag den 10. februar kl. 10-1130 i Kundeservice. Alle deltog minus Thomas Nielsen og Kristen Frandsen som begge havde ferie.</p> <p>Der var en god dialog på mødet med udgangspunkt i det første møde den 12. januar og der tre overordnede område omkring effektivitet, ledelse og Worklife Balance. Med baggrund i dette er følgende aftalt.</p> <p>Der er aftalt to handlingsplaner som gennemføres og der følges op på dem. Det er aftalt hvem og hvornår der følges op på de aftalte aktiviteter. Handlingsplanerne er vedlagt.</p>		

HANDLINGSPLAN TRIVSELSUNDERSØGELSE 2. halvår 2015

LØBENDE FORBEDRINGER - AKTIONSPLAN



ID Nummer/ uge	Afvigelse/ udfordring	Årsag Hvorfor?	Aktion Hvad gør vi ved det?	PDCA sæt kryds trin for trin	Ansvarlig Initialer	Termin for aktuelt trin i PDCA
1/6	OVERDGT MFA ORGANISERING PRINTE OG SKRIV ANSVARLIG ⇒ OVERBLIK	SVAR GIVE OVERBLIK OG RESSOURCE OG TIDSFORDELING I TEAMET	OVERSØG UDFYLDES OG BRUGES TIL ORGANE FORDJÆVING DÆKLT OG VED PRAVÆN	PLAN <input checked="" type="checkbox"/> DO <input checked="" type="checkbox"/> CHECK <input checked="" type="checkbox"/> ACT <input checked="" type="checkbox"/>	RUMÉ L RUMÉ L JST JST	✓ 22. FEB 26. FEB 31. MARTS
2/6	KONKULTE BILANCE OG MANGE ORGANIS TRIVSEL PÅ JOB OG BALANCE MILJØ JESSE PRIO	SVAR GIVE ANSVAR VÆD AT SIGE TIL OG FØR A	SVAR TAG ANSVAR VÆD AT SIGE TIL OG FØR A	PLAN <input checked="" type="checkbox"/> DO <input checked="" type="checkbox"/> CHECK <input checked="" type="checkbox"/> ACT <input checked="" type="checkbox"/> PLAN <input type="checkbox"/> DO <input type="checkbox"/> CHECK <input type="checkbox"/> ACT <input type="checkbox"/>	JST ALLE JST JST	✓ 31. MARTS 15. APRIL

KUNDESERVICE

HANDLINGSPLAN SVAR 10. FEB 2016

Direktionssekretariatet

Opfølgning på trivselsundersøgelse 2015

Generelt

Direktionssekretariatet har generelt en høj tilfredshed sammenlignet med resten af Midttrafik. Opfølgning på undersøgelsen sker med henblik på at fastholde den høje tilfredshed, og at få input til forbedringer på de områder hvor tilfredsheden er lavere.

Alle i direktionssekretariatet har deltaget i tilfredshedsundersøgelsen, og Mette kvitterede for en flot svarprocent på 100.

De gode resultater i undersøgelsen

Direktionssekretariatet markerer især en høj tilfredshed på følgende punkter:

1. Work/Life balance

I mit arbejde oplever jeg sjældent arbejdspress, der gør mig utilpas 6,1 (4,5)

2. Arbejdsopgaver

Mine ansvars- og arbejdsopgaver er klart defineret 6,6 (5,3)

3. Samarbejde

Der er et godt samarbejde blandt kollegerne 6,3 (5,7)

4. Engagement og loyalitet

Jeg yder gerne en ekstra indsats for at hjælpe min arbejdsplads 6,4 (6,1)

Jeg vil også arbejde for Midttrafik om et år 6,1 (5,8)

Der var enighed om, at punkterne hænger sammen, forstået på den måde at tilfredshed på et af punkterne oftest har en positiv effekt på de øvrige punkter. For at fastholde den høje tilfredshed peger medarbejderne på, at det er vigtigt, at vi ved, hvorfor vi løser en opgave, hvad målet er, og at der foretages prioritering når nødvendigt. Medarbejderne oplever også, at engagement og loyalitet er et produkt af muligheden for at arbejde selvstændigt, vide rammer og stor tillid til at medarbejderne.

Det blev også fremhævet, at der er en god kultur i afdelingen, hvor man f.eks. er gode til at vise interesse for hinanden – både personligt og fagligt, man hjælper hinanden, og giver gerne det ekstra for at nå i mål med opgaverne .

Medarbejderne finder også, at afdelingen har en god sammensætning af forskellige kompetencer, at medarbejderne supplerer hinanden godt i opgaveløsningen, og at der er mange, man kan sparre med.

De knap så gode resultater i undersøgelsen

Direktionssekretariatet markerer en lavere tilfredshed på følgende punkter:

1. Samarbejde

De ansatte bliver involveret i beslutninger om forandringer 4,3 (4,0)

2. Omdømme

Andre opfatter min arbejdsplads som et godt sted at være ansat 4,5 (4,8)

3. Personlig udvikling

Jeg kan udvikle mine personlige kompetencer i mit nuværende arbejde 4,8 (5,1)

4. Arbejdsopgaver

I mit arbejde udnyttes mine evner og færdigheder bedst muligt 5,1 (5,0)

5. Ledelse

Min nærmeste leder er god til at inspirere og motivere 5,3 (5,6)

Ad pkt. 1 var en konstatering af og accept af, at der nogle gange tages beslutninger, som man ikke bliver involveret i. Ingen gav udtryk for, at det er et problem, så længe ledelsen husker at informere godt om forestående ændringer.

Pkt. 2 handler om, hvordan omgivelserne reagerer på Midttrafik som arbejdsplads. Flere oplever, at Midttrafiks omdømme ikke er så godt, så Midttrafik bliver lig med billetkontrollører, nærbane der lukker, billetmaskiner som ikke virker osv.

Ad pkt. 3 og 4. Der kom ingen input.

Ad 5. Medarbejderne drøftede, hvad der er god ledelse. De henviste til de emner, som blev drøftet under de gode resultater i undersøgelsen – herunder er ønsket at lederen skaber mulighed og rammen for, at medarbejderne kan arbejde selvstændigt, og at lederen viser tillid til medarbejderne.

Vi drøftede også NPS-scoren på spørgsmålet om, hvorvidt man vil anbefale andre at søge job i Midttrafik. For de fleste er det et princip, at man ikke ønsker at anvise venner, familie og bekendte job, og at man ikke ønsker "at hæfte" for en ansættelse. Der fremkom ikke andre forklaringer på den relativt lave NPS score.

Indsatser på baggrund af trivselsmålingen

Det blev besluttet, at afdelingen overvejende skal have fokus på at fastholde den gode trivsel f.eks. gennem at:

- Fastholde tydelighed i mål, opgaver og ansvar, så den enkelte ved, hvordan man kan bidrage til at nå Midttrafiks mål
- Fastholde det gode samarbejde i afdelingen blandt ved fortsat at ville sparre, hjælpe hinanden og huske at rose.
- Fastholde den positive kultur i afdelingen, hvor man f.eks. er gode til at vise interesse for hinanden – både personligt og fagligt og giver gerne det ekstra for at nå i mål med opgaverne .

Bodil og Mette skal huske fortsat at hjælpe med prioritering, når det er nødvendigt, og fortsat at give mulighed for at medarbejderne arbejder selvstændigt. God information fra ledelse til medarbejdere skal også fastholdes.

Gennemgang af trivselsundersøgelsen 2015

Opsamling og oplæg til handlingsplaner

Opsamling på uddybning af tema – Omdømme

Temaet handler om medarbejdernes holdning/vurderinger af Midttrafiks omdømme. Der oplyses, at der generelt er svaret ud fra både branchens omdømme og Midttrafik som arbejdsplads. Baggrunden for vurderinger er:

- at Midttrafik har været ud for meget negativ omtale omkring besparelser og rejsekortet. Derfor er man f.eks. ikke stolt over at sige man er ansat i Midttrafik.
- at man oplever, at den brede befolkning ikke helt ved/forstår hvad Midttrafik er for en virksomhed.
- at Midttrafiks skal være det billigste trafikelskab i stedet for f.eks. den bedste arbejdsplads eller mest trafikelskab for pengene.

Muligheder for handlinger - Omdømme

I gruppen har der været en drøftelse af hvilke muligheder vi har som afdeling/gruppe. Det er aftalt, at:

- Der skal ske en indsats i forhold til aktivt at påvirke Midttrafiks omdømme ved proaktivt at frembringe positive historier i pressen og Midttrafiks bestyrelse. Både medarbejder og ledelse skal være bedre til løbende at udpege og fortælle om de gode historier og få dem ud til offentligheden. Nærmere handlingsplan er ikke afdækket.

Opsamling på uddybning af tema – Effektivitet

Handler primært om rammerne for effektivt arbejde og om informationer er tilgængelige for at kunne gennemføre arbejdet så effektivt som muligt. Der oplyses, at det primært handler om følgende:

- *Skiftende retninger og arbejdsvilkår.* Handler om oplevelse af at vi er underlagt nogle rammevilkår, som betyder, at vi skal lave noget andet end tidligere aftalt eller at vi bliver bedt om at lave forslag/ændringer, hvor vi reelt ikke kan gennemføre en ordentlig proces eller har gode data tilgængelig.
- *IT hastigheder/værktøjer.* Oplever at IT systemer kan være langsomme. Det skyldes den server, som vi er tvunget til at blive på (16 bits system)
- *Manglende data.* Handler om, at vi ikke har ordentlige data for tællinger, at vi ikke har fået data fra realtidssystemet. Handler også om, at vi ikke modtager systematiske informationer fra Drift om status på driften, altså forsinkelser, kapacitetsudfordringer, kundehenvendelser mm.

- *Mere vidensdeling.* Det ønskes, at der var mere vidensdeling, altså et større overblik over hvad vi ved, hvad vi kan og hvad vi har gjort. Hvis dette overblik fandtes, så er det vurderingen, at man kunne spare meget tid og udnytte erfaringer andre steder fra.
- *Oplevelse af mere positivt arbejdsmiljø.* Det tilkendes, at der opleves et mere positivt arbejdsmiljø end tidligere. Det tilkendes også, at der er kommet bedre rammer og mere ro til planlægning efter at kundeforholdene er centraliseret.
- *Uhensigtsmæssige strukturelle rammer.* Handler om at køreplanlægningens årshjul ikke har en optimal sammenhæng med kommunernes virkelighed, f.eks. har kommunerne først klarhed over budgetter i efteråret, og hvor vi nogle gange oplever en virkelighed, som betyder at vi skal lave noget andet end forventet.

Muligheder for handlinger - Effektivitet

I gruppen har der været en drøftelse af hvilke muligheder vi har som afdeling/gruppe.

Følgende er aftalt:

- Gruppen/Ledelsen fastholder de allerede igangsatte initiativer. Det handler primært om at få strategiske bestillermøde og konkrete aftaler om opgaver og projekter sat i system – dannelsen af arbejdsprogram. Så skal vi fortsat anvende projektskabelonen, hvor vi sammen med bestiller bliver enige om mål og krav til resultater.
- Vedr. IT hastigheder, så afventes nyt planlægningssystem (og generel ny IT planform i huset), hvor det er forventningen, at hastigheden er højere. Det er ønsket, at afdelingen overgår fra nuværende "brødrister" til egne pc'er.
- I forhold til at sikre bedre data (tællinger, realtid og systematiske tilbagemeldinger fra drift), så arbejdes der på at sikre en anderledes organisering, hvor det vurderes at muligheden for bedre samarbejde er til stede. Ligeledes vil ledelsen i plan sammen med ledelsen i drift sammen udarbejde en plan for implementering af realtid- og tællesystem, hvor der også er udarbejdet en plan for efterfølgende drift og organisering heraf.
- Det er aftalt, at arbejde med større vidensdeling. I første omgang vil der indarbejdes et fast punkt på dagsordenen til de faste gruppemøder.
- Der nedsættes en arbejdsgruppe (Anders, Simon, Karin og Poul), som skal udarbejde et forslag til et bedre sammenhængende årshjul for den overordnede strategiske planlægning og den konkrete køreplanlægning.



Handlingsplan efter trivselsmåling i Flextrafik - Servicecenter 2015-16

Trivselsmåling blev drøftet på møde d. 24. februar, hvor problemstillinger blev uddybet, og der blev drøftet initiativer.

Medarbejderne i Flextrafiks Servicecenter giver udtryk for, at det er deres oplevelse, at den generelt høje tilfredshed i Servicecenteret skyldes:

- Medarbejderne er motiverede
- Midttrafik/Flextrafik/Servicecenteret er et godt sted at være ansat
- Der er stor hjælpsomhed kollegaerne iblandt
- Der er stor interesse/omsorg for hinanden
- Der er ingen sladder
- Når man går hjem har man fri – ingen hængepartier/stress (i forhold til bestillingsmodtagerne). Lise, Anette, Karen og Kirsten har "tungere" funktioner men oplever ikke stress trods mange opgaver
- At leder accepterer, at nogle medarbejdere udelukkende ønsker at varetage bestillingsmodtagelse (som er deres primærfunktioner i Servicecenteret, og den funktion, som de er ansat til), og at nogle medarbejdere ønsker ekstraopgaver. At man som medarbejder har indflydelse på opgaver/arbejdsfunktioner
- Individuel ledelse

Uddybningen af problemstillinger tog sit udgangspunkt i de fem spørgsmål, hvor afdelingen havde sit laveste gennemsnit i trivselsmålingen:

1. *Jeg kan udvikle mine personlige kompetencer i mit nuværende arbejde (niveau 4,9) MT 5,1*
2. *De ansatte bliver involveret i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen (niveau 5,1) MT 4,0*
3. *Jeg har indflydelse på min egen udvikling (niveau 5,1) MT 5,0*
4. *Min arbejdsplads har generelt et godt omdømme (niveau 5,1) MT 4,4*
5. *På min arbejdsplads bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde (niveau 5,2) MT 4,8*

Handlingsplanen tager udgangspunkt i de fem spørgsmål, hvor Flextrafik – Servicecenteret, Administration, Afregning og projektledelse har afgivet de laveste gennemsnit i trivselsmålingen. Det skal nævnes, at der ikke er mange indsatser i nedenstående, da medarbejderne generelt var meget tilfredse, til trods for, at det er områderne med lavest score.

Indsatsområder:

1. Medarbejderne gav udtryk for, at de synes, at spørgsmålet skulle omformuleres så "kan" udskiftes med "ønsker". Der var ligeledes en drøftelse af om det var de "faglige kompetencer" i stedet for de "personlige kompetencer".

2. Medarbejderne oplyste, at de var tilfredse med den involvering der er på arbejdspladsen. De har langt hen ad vejen indflydelse på "nære" beslutninger i forhold til opgaveløsning.

Stor enighed om, at der er beslutninger på et højere niveau, f.eks. besparelser/afskedigelser, som medarbejderne ikke skal have indflydelse på.

3. Medarbejderne gav udtryk for, at de oplever medindflydelse på egen udvikling. Dette i kraft af, at de selv har indflydelse på om de udelukkende ønsker at varetage bestillingsmodtagelse, (som er deres primærfunktioner i Servicecenteret, og den funktion, som de er ansat til), og at nogle medarbejdere ønsker ekstraopgaver.

Tilfredshed med at punktet fast bliver drøftet på MUS.

4. Nogle medarbejdere havde taget udgangspunkt i det samlede omdømme for Midttrafik. Her blev det nævnt, at nogle af årsagerne til en forholdsvis lav score havde baggrund i mange pressesager omhandlende kontrollørerne i Aarhus, rejsekort m.v. – nogle gav udtryk for, at de bevidst i nogle private situationer undlader at fortælle, at de er ansat v. Midttrafik, da de ikke "orker" at blive konfronteret med verserende sager fra pressen.

Nogle medarbejdere havde besvaret spørgsmålet med afsæt i Flextrafik. Deres besvarelser var positive, da deres oplevelse er, at kunderne er meget positive, når de kontakter Flextrafik, og at Flextrafik generelt har et positivt omdømme blandt kunderne.

Måske dette spørgsmål skal præciseres fremadrettet, så der i stedet for "arbejdsplads" skrives "Middtrafik".

5. Medarbejderne gav udtryk for tilfredshed med fordelingen af arbejdsopgaver. Som enkelte sagde "det er blevet meget bedre". Nogle oplyste, at det giver rigtig god mening, at studentermedhjælpere/midlertidige ansatte oplæres i begge afdelinger (Drift/Servicecenter).

Løbende indsatsområde, at sikre fordelingen af opgaver. Medarbejderne gav udtryk for, at de også selv havde et ansvar for at sige fra/til.

Handlingsplan efter trivselsmåling i Flextrafik - Driftscenter 2015-16

Trivselsmåling blev drøftet på møde d. 24. februar, hvor problemstillinger blev uddybet, og der blev drøftet initiativer.

Uddybningen af problemstillinger tog sit udgangspunkt i de fem spørgsmål, hvor afdelingen havde sit laveste gennemsnit i trivselsmålingen:

Uddybning af problemstillinger

Min arbejdsplads har generelt et godt omdømme (niveau 4,0) MT 4,4

- En stor del af medarbejderne, har besvaret spørgsmålet, ud fra det omdømme som de kunder og leverandører i Flextrafik som de daglig taler med oplever. Som medarbejder i et driftscenter, hvor den primære opgave er, at sikre stabil drift, handler kundekontakten i høj grad om, at rede situationer der er gået skæv og oplevelsen er derfor at Midttrafik omdømmer er på et middel niveau.
- Kunde henvendelser handler i høj grad om dårlige oplevelser, der er langt imellem de positive.
- På fællesmøderne er oplevelsen, at der er fokus på de negative nyheder fra pressen om Midttrafik

Min arbejdsplads er god til at forny sig (niveau 4,4) MT 4,6

- Mange medarbejdere oplever Midttrafik som en tung og langsom offentlige administration og emner som rejsekortet og langsomme processer i forbindelse med udelukkelse af leverandører, der gentagende gange ikke efterlever kravene blev vendt.

Mit arbejde tager sjældent så meget af min energi, at et går ud over mit privatliv (niveau 4,4) MT 4,3

- Træthed efter 100 telefonopkald – har ikke lyst til at tale i telefon i fritiden.
- Indeklima i callcentret for varm og koldt, alt efter årstiden.
- Omgivet at kollegaer der taler i telefon medfører meget støj.

Min arbejdsplads er god til at omstille sig (niveau 4,5) MT 4,8

Punktet blev behandlet sammen med "Min arbejdsplads er god til at forny sig"

De ansatte bliver involveret i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen (niveau 4,6) MT 4,0

Der var en indledende snak, om hvilke beslutninger medarbejderne kan involveres i og hvad der var vilkår. Der var enighed om at spørgsmålet kunne være formuleret bedre, så det fremgik at det kun omhandlede de beslutninger som medarbejderne kan involveres i.

- Manglende eller sen inddragelse i hvad det teknisk er muligt, at leverer til bestillerne inden aftalerne indgås.
- Ved nye opgaver, er oplevelse at mange beslutninger er taget inden medarbejderne involveres

Handlingsplanen tager udgangspunkt i de fem spørgsmål, hvor Flextrafik - Driftcenteret har afgivet de laveste gennemsnit i trivselsmålingen.

Indsatsområder

- Mere fokus på de gode kunder og leverandør oplevelser i hverdagen, både interne og i forbindelse med fællesmøder og kundehenvendelser.
- Der skal fra leder være mere fokus på mere involvering og information medarbejder i forbindelse med beslutninger eller ændringer i arbejdsgange og opgaver.
- Medarbejderne opfordres til at holde 5 minutters pauser, gerne ved at gå udenfor, i løbet af dagen for at tømme hovedet for støj og telefoner.
- Indeklima i Callcenter.
- Fastholdelse af mindre ansvarsområder til samtlige medarbejder, som opleves meget positiv.

Gennemgang af trivselsmåling i ledergruppen

Ledermødet den 28. januar 2016

Tilstede: Jens Erik, Mette, Merete, Frank, Lone, Jesper, Mikkel, Thomas, Ole og Bodil

Referent: Bodil

Mette forestod gennemgangen af trivselsmålingen ud fra følgende tre overskrifter og faciliterede dialogen i ledergruppen.

- Generelt om trivselsmålingen i ledergruppen
- Hvad fungerer?
- Hvor er der udfordringer?
- Øvrige opmærksomhedspunkter set i forhold til svarfordeling i ledergruppen

Generelt om trivselsmålingen i ledergruppen

Alle ledere har svaret på trivselsmålingen, hvilket er tilfredsstillende. Derudover har ledelsen har en højere tilfredshed end Midttrafik generelt, hvilket er forventligt sammenligner man med øvrige (offentlige) virksomheder i Danmark (jf. Analyzers benchmark). Lederne har svaret ift. egen leder, og man kan ikke se, hvornår der er tale om gruppeledere og hvornår der er tale om direktion.

Hvad fungerer?

Arbejdsopgaver

Lederne scorer generelt højt på spørgsmålet:

Jeg kan se, hvordan mine opgaver bidrager til arbejdspladsens mål 6,8 (6,1)

Generelt er der også meget høj tilfredshed med nærmeste leder

Min nærmeste leder er fagligt dygtig 6,7 (5,9)

Lige som ledergruppen finder direktionen troværdig 6,5 (5,4)

Ledergruppen drøftede kategorien Engagement og spørgsmålet *Jeg vil anbefale andre at søge job hos min arbejdsgiver*. Lederne gav deres bud på, hvad der skal der til for at flytte 1 kritisk og 8 passivt tilfredse til at være fortalere. Der var enighed i ledergruppen om, at spørgsmålet kan tolkes på forskellige vis, og flere fandt det problematisk, at netop dét spørgsmål vægtede så højt i scoren vedr. engagement. Lone fortalte, at i Økonomi havde nogle medarbejdere tolket spørgsmålet ud fra arbejdspress, andre ledere svarede at de generelt aldrig gav de helt høje scorer i sådanne undersøgelser, og derfor vil det være umuligt at flytte alle til fortalere-kategorien. Endeligt opfattede flere ledere – og kunne fortælle at det samme var tilfældet med medarbejdere – spørgsmålet som, at svarede man positivt, så betød det også at man skulle kunne stå inde

for den man evt. anbefalede at søge arbejde hos Midttrafik. Flere havde det svært med på den måde at blande privatliv og arbejdsliv sammen, og derfor blev scoren lav. Ledergruppen var enig om at melde tilbage til analyser, at man finder spørgsmålet og vægtningen heraf problematisk.

Hvad er udfordringer?

Work/life balance

Mit arbejde tager sjældent så meget af min energi, at det påvirker mit privatliv 3,9 (4,3)

Arbejdsopgaver

Jeg har mulighed for at udføre mit arbejde i den rigtige kvalitet 5,3 (4,9)

Effektivitet

Rammerne for mit arbejde gør, at jeg kan udføre min opgaver så effektivt som muligt 5,2 (4,7)

Samarbejde

De ansatte bliver involveret i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen 5,5 (4,0)

Ledergruppen drøftede ledernes forventninger til arbejdspress, hvor loftet skal ligge for arbejdspresset, hvornår man løser opgaver til 80% tilfredsstillelse, og hvordan man som leder håndterer for stort et arbejdspress. Nogle ledere tilkendegav, at de synes der er et stort arbejdspress på såvel dem selv som hos medarbejderne. Andre mente, at 2015 havde været et særligt hårdt år at komme igennem med besparelser, og at dette blev afspejlet i målingen. Ledergruppen drøftede herefter, hvordan man som leder håndterer et voksende arbejdspress. Jens Erik sagde, at det sker ved prioritering og at det kan være lettere sagt end gjort. Hvis man som leder har brug for hjælp til prioritering, skal man gå til sin egen leder. Der var enighed om, at der skal være løbende fokus på arbejdspresset og ikke mindst hvordan det håndteres. Jens Erik Sørensen sagde, at opgaverne bliver ikke færre og de kommende år, vil også byde på mange udfordringer. Derfor er prioritering og meget gerne i løbende tæt dialog med egen leder en nødvendighed.

Med hensyn til spørgsmålet om de ansatte involveres i beslutninger, drøftede ledergruppen, at spørgsmålet ikke er præcist, da det ikke indeholder noget vedr. om medarbejderne forventer eller ønsker at involveres. Ledergruppen vil gerne melde tilbage til Analyser, at man med fordel kunne tilføje "...involveres i tilfredsstillende grad i beslutninger...".

Øvrige opmærksomhedspunkt set i forhold til svarfordeling i ledergruppen

Mette Julbo gjorde opmærksom på, at svarfordelingen viser, at der er eksempler på en leder/ledere (afhængigt af, om det er den samme der har svaret i den lave score 3 hver gang), som bl.a. ikke føler sig særlig motiveret i sit daglige arbejde, ikke glæder sig til at komme på arbejde og ikke synes konflikter bliver løst på en hensigtsmæssig måde. Der er eksempler på svar også i score 4 på disse spørgsmål plus flere andre. Jens Erik og Mette sagde, at det ikke er hensigtsmæssigt, at en leder ikke er motiveret i sit arbejde. Det er det selvsagt ikke for nogen medarbejdere, men særligt en leder kan med mangle motivation og arbejdsglæde påvirke sin afdeling. Der var enighed i ledergruppen om, at den pågældende problematik ikke

egnede sig til drøftelse i forum af ledergruppen, og direktionen opfordrede den pågældende til at gå til sin nærmeste leder for at starte en dialog, om de udfordringer, der måtte være.

Jens Erik Sørensen tilføjede, at han fandt det problematisk, at trivselsmålingen viser, at så få ledere finder, at Midttrafik er god til at forny sig. Ledergruppen drøftede, hvordan man havde opfattet spørgsmålet og fornyelse betød for nogen ibrugtagning af nye features fx apps, it-systemer mv., mens Jens Erik Sørensen påpegede den fornyelse der sker ift. kerneopgaverne – bestillertilfredshed, kundetilfredshed, økonomi og bestyrelsens tilfredshed. Der var enighed om, at Midttrafik ikke ønsker at være frontløber med hensyn til ibrugtagning af nye it-systemer, men der foregår andre slags fornyelser som fx målstyring og produktforbedringer mv.