

## Frågelydelse ANBARO Göteborg

Frågorna handlar om den resa du gjorde igår, och enligt de uppgifter vi fått gjorde du igår ( <?> ) en resa ifrån <?> till <?> , stämmer det?

Vilket var ditt ärende med denna resa?

Hur beställde du din resa?

På vilket sätt beställde du din resa?

På en skala från 1 till 5, där 1 betyder mycket svårt och 5 betyder mycket lätt, hur lätt eller svårt var det att beställa din resa digitalt?

Var väntetiden i telefonen, innan du fick svar och kunde göra din beställning, rimlig?

På en skala från 1 till 5, där 1 är sämsta betyg och 5 är bästa betyg, vilket betyg vill du ge bemötandet som du fick när du beställde din resa?

På en skala från 1 till 5, där 1 är sämsta betyg och 5 är bästa betyg, vilket betyg vill du ge tiden du fick vid beställningen jämfört med tiden du önskade resa?

På en skala från 1 till 5, där 1 är sämsta betyg och 5 är bästa betyg, vilket sammanfattande betyg vill du ge beställning av just den här resan?

Kom fordonet på det klockslag som du fick vid beställningen?

Av vilken anledning blev resan inte av?

Hur gjorde du istället när resan inte blev av?

Tog du kontakt med <organisationen> för att få hjälp när fordonet inte kom?

Behövde du någon hjälp av föraren, med exempelvis... 1 ... bagage

2 ... hjälpmedel

3a..fastspänning av rullstolen

3 ... säkerhetsbältet

4 ... hjälp in och/eller ut ur fordonet

5a...hjälp att betala

5 ... hjälp till och/eller från fastighetens entrédörr

5b...hjälp upp till lägenhetsdörren

6...hjälp på sjukhuset (t.ex. till avdelningen) obs - endas tför sjr

Användes en trappklättrare eller blev du buren?

Hur upplevde du trappklättringen?

På en skala från 1 till 5, där 1 är sämsta betyg och 5 är bästa betyg, vilket betyg vill du ge förarens bemötande?

Kom du fram i tid?

På en skala från 1 till 5, där 1 är sämsta betyg och 5 är bästa betyg, vilket sammanfattande betyg vill du ge själva resan, det vill säga från hämtning till lämning.

På en skala från 1 till 5, där 1 är sämsta betyg och 5 är bästa betyg, vilket sammanfattande betyg vill du ge för hela resan om du tänker på beställning, upphämtning och avlämning?

Vi har hittills pratat om din senaste resa. Om du i stället tänker på dina <färdtjänstresor/sjukresor> i allmänhet, ...

... vilket betyg vill du generellt ge tryggheten när du gör en <färdtjänst-/sjuk->resa?

Om du tänker generellt på dina <färdtjänst-/sjuk-resor>, vilket betyg vill du ge hur de fungerar överlag?

K1. Hur ofta åker du med <färdtjänsten/sjukresa>?

Hur ofta åker du med vanlig linjetrafik, dvs. med kollektivtrafikens bussar, tåg, spårvagn, tunnelbana, eller båtar?

K4. Vilken funktionsnedsättning är den främsta orsaken till att du har färdtjänst?