

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Sektion Färdtjänst

PROTOKOLL
2024-06-19
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Alice Hollingworth

alice.hollingworth@regionstockholm.se

Resursgruppen Workshop 19 juni 2024

Närvarande:

Pehr Elfstrand

Malin Strand

Alice Hollingworth

Ulrik Waldau

Sofie Belander

Jenny Vowden

Jennifer Noré

Birgitta Flognfeldt

Patrick Englund

Johan Dibb

Sirkka Husso

Christoffer Örnevik

Åse Johansson Kristiansen

Berit Hagstörn

Carin Lemberg

Beatrice Hübinette – Operativ Chef / COO - Samtrans

Martin Laurén – Chef Partnerskap – Samtrans

Madeleine Gidlund – Chef Kundtjänst och Trafikledning

Claes Carlström – Utbildningsansvarig

Agenda:

- Välkomna
- Presentationsrunda
 - Namn, organisation, roll i sin organisation
- Samtrans presenterar
- Frågor till Samtrans
- Övriga frågor som inte skickats in

Samtrans presenterar sig

Frågor till Samtrans

Frågor som rör utbildning

Fråga

- Hur utbildas förare som kör för Färdtjänst?
Vi har en certifieringsutbildning på 3 dagar som man går som grundutbildning.
Vi går igenom vad det innebär att köra serviceresor, bemötande, hur man ska uppföra sig, hur man ska köra. Vi har utbildning i Halvdagsutbildning i bemötande, Brandsäkerhet, trafikledningssystem, HLR, Taxametarar.
Sen har vi för Färdjänsttaxi en extra utbildning när man har kört ett tag, eftersom vi har märkt att det kan bli fel.
Då är det ren färdtjänstteori och hur man gör praktiskt.
Det är en skolsalsutbildning.

Fråga

- Utbildning kring bemötande vid hämtning och lämning.
Här är något som vi har pratat om, Klas, och vill lägga fokus på.
Mycket är ju teori och hur kan vi översätta det till praktik?
Vi har förutom grundutbildning på 3 dagar så har vi varje år 1 uppföljningsutbildning på 1 dag inom kvalitet. Där vi fokuserar mycket på det här med bemötande och kvalitetsärenden. Och vad man kan göra för att det inte ska bli några kvalitetsärenden.

Så vi följer upp varje år vad som har hänt. Specifika händelser så att vi kan bemöta det. Och även i grupp konstaterar vi mer

lämpliga och mindre lämpliga sätt att hantera vissa situationer. Det tror vi kommer hjälpa oss framåt. Här tar vi gärna emot feedback för att finslipa vår utbildning.

Fråga

- Förare bör ha kunskap om alla olika funktionsnedsättningar och hur man bemöter varje individ. Vad har ni för krav på kunskap och hur era förare möter färdtjänstresenärer?

Som jag sa så har vi en halvdag bara i vad det innebär att vara servicereseförare. Där går vi igenom grundläggande kunskap och krav på hur man ska uppföra sig och praktiskt hur man gör. Sen har vi en halvdag med en sjuksköterska för att få med alla i lärandet. Och då går vi igenom diverse olika typer av funktionsnedsättningar.

Gör alla förare det här? Gör alla åkerier detta?

För att få köra färdtjänstresenärer med en samtransbil så måste man genomgå en utbildning på 3 dagar bara för att få börja köra. Utöver det så går dessa förare 1 dag varje år för att uppdatera sin certifiering, och uppdatera sin kunskap.

När det gäller praktiskt utbildning, det är jättebra att ni har med en sjuksköterska men har ni någon som har en funktionsnedsättning som är med i er utbildning som faktiskt får vara med på plats, det är något som är väldigt bra att ha?

Nej, det har vi inte, det är ett bra tips.

Fråga

- Går det att få ta del av innehållet i Samtrans utbildning för förare som ska köra färdtjänst, så att vi kan ge tips till förbättringar?

Vi diskuterade det lite innan. Det finns inget hemligt. Men vi vill inte dela den externt för vi tycker att den ligger i framkant. Men vi vill gärna att vår utbildare kan träffa någon och diskutera vad man kan ha med i utbildningen.

Ja men precis, det är en dialog som vi är utefter. Vi behöver inte sitta och läsa igenom er utbildning.

Aphrodite, som inte deltog på mötet kommer att få detta till sig då vi pratat om detta tidigare med andra bolag också. Rent spontant skulle man kunna ha en workshop med TF och alla leverantörer.

Jag tror det är bra om vi som har hjälpmedel och liknande som kan berätta hur det är från vår synvinkel. Vi som lever med det har större erfarenheter.

Som allting så måste man hålla en utbildning relevant och ta med personer som lever med funktionsnedsättningar idag. Vi har samsyn i att utbildningen är det som ligger till grund för en bra leverans.

Fråga

- Hur jobbar Samtrans med kontinuerlig utbildning med sina förare och övrig personal kring Säkerhet/trygghet/bemötande/kunskap om olika funktionsnedsättningar? Jobbar man exempelvis med inlevelseövningar för att få en bredare förståelse för sina kunder/resenärer?

Se svaren ovan.

Frågor från Synskadades Riksförbund

Fråga

- Vad blir konsekvensen för en chaufför som omotiverat bommar en resa, exempelvis på grund av att den är kort?
Jag misstänker att den frågan kommer från hur det generellt kan vara inom färdtjänstresor framför allt hos någon av våra konkurrenter
Jag vet att det finns förare som bommar en kort resa för att hamna först i kön om man inte får tacka nej. Vi har inte det arbetssättet.
Men är det så att vi upptäcker att någon försöker få fördelar eller välja resor så brukar vår trafikplanering fånga upp det rätt så snabbt. Och då gör vi en intern avvikelse på det som kommer till min avdelning, och då kallar vi in dessa förare och åkare på samtal. Och om det upprepas så tilldelar vi en skriftlig

varning för att dokumentera detta. Om det sker igen så får föraren en varning igen. Och efter det väljer vi att dra in deras samtranslegitimation. Vilket innebär att föraren inte får utföra dessa typer av resor eller köra för Samtrans överhuvudtaget.

Ett annat projekt på RT är att vi har infört det som vi kallat för fasta fordon. Det är ett sätt för oss att röra oss mot det hållet. Och ta bort incitamenten för att få bort detta.

- Jag kom att tänka på just under sen kväll och nattetid. Just då är det rätt lite bilar ute. Jag har hört från förare ”nu hade du tur, jag bommade en annan resa för jag orkade inte köra trappklättrare”. Kan ni identifiera detta?

Vi fångar upp mer och mer data och när vi ser om det dyker upp avvikelser och då tar vi samtal med förare eller åkare. Det brukar vara lite självreglerande beroende på att resandet går ner också. Om detta har hänt inom Samtrans så hoppas jag verkligen att det är något som vi har fångat upp så att vi har kunnat tillrättavisa det beteendet.

Ofta så fångar trafikledaren upp det, man låter inte förarna välja och vraka. Sen är det klart att saker och ting kan hända som vi inte har koll på.

Fråga

- Ledarhundsresor sker med bussaktigt fordon och det blir inte trafiksäkert för hunden då.

Det finns ju lagar och regler som reglerar hur djur ska vara fastspända för att djur ska resa säkert.

- Jag tror att det är en fråga som vi kan ta utanför det här mötet.

Frågor från Funktionsrätt Stockholm

Fråga

- Varför ringer föraren när det står på meddelandet att resenären är döv och att det är sms som gäller? Det händer ofta att när resenär inte svarar så åker bilen vidare. Föraren måste läsa meddelandet som skickas med beställningen.

Självklart är det det vi lär ut. Naturligtvis ska man läsa köroderne det är grundregeln. Dessutom har vi ett hjälpmedel i vår förarapp att man kan skriva ett sms. Så det finns ingen ursäkt att de inte ska göra det.

I köruppdraget kan det stå flera saker. Så det vi lär ut är att köruppdraget är regel nummer 1. Det kan stå mycket information där även något annat praktiskt. Föraren ska alltid läsa meddelandet. Sen finns det vissa resenärer som inte har rätt telefonnummer, så då kan man inte skicka sms (fel nummer från samtrans egna app). Detta är ju verkligen något vi kan ta i grundutbildningen men framför allt i uppföljningsutbildningen.

Samtrans-Appen: Där är det en bugg att det hämtas bara grundinställningsnumret till bokningen. Det man lägger till i bokningen hämtas inte. Så föraren får inte det numret. Det kan ju vara ett problem? (Detta är samtrans app).

Fråga:

Vad gäller och hur fungerar det med bårtransporter. Jag har hört att det är dålig tidpassning och väldigt långa väntetider på att det ska komma en buss. Vad säger ni om det?

- Vi har kört lite drygt 2 månader. Jag har hört att det har varit problem historiskt, min uppfattning är att det fungerar ganska bra sedan vi tog över. Och de återkommande resenärerna har inkommit med beröm om att det är bra tidpassning och att det fungerar bra. Så jag undrar om detta är äldre synpunkter?
- Detta är nya synpunkter.

- Då måste vi fånga upp detta om det kommit in till oss. Och då ska vi arbeta med de åkerierna. Vi har erfarna förare så det ska fungera bra.
- Om ni hör klagomål så uppskattar vi om ni uppmanar att den som upplevt det ringer in. Annars är det svårt att veta hur stort problem det är. Vi informerar vid alla tillfällen att Ringa in när det händer något. Man kanske känner att ”men det händer inget”, men det händer faktiskt något. Vi jobbar mycket med det här och följer upp avvikelser.
- Ju mer avvikelser vi får in desto mer kan vi jobba med.
- **Har ni fått flera bilar?**
 - Det är ingen större skillnad men vi har några fler bilar. Vi har gjort ett grundläggande arbete och tagit in extra kapacitet för att säkerställa att det ska fungera för övriga resenärer under skolstarten. Det går hand i hand med övriga avtalsparter och vi har verkligen gjort en stor insats under året.

Fråga

- Hur ser kostnadsfördelning ut vid biltullar? Är det bolaget som står för kostnaden eller är det avgiftsfritt?
 - Vi får betala biltullar. Det behöver inte vanliga SL-bussar göra. Och det här är något som fordonsägaren behöver stå för och i detta fall är det åkeriet som betalar för det.
 - Det vi gör internt på Samtrans är att vi kompenserar för de som kör i innerstaden så att det inte ska påverka resenären.

Frågor från DHR

Fråga

- För våra medlemmar som arbetar kontorstid är det svårt att få resor med Samtrans till och från arbetet då dessa ofta är uppbokade för skolskjutsar. Det verkar vara vanligt förkommande att de barn som skjutsas i rullstolsbilarna till och från skolan inte är rörelsehindrade. Finns det något sätt som regionen eller kommunerna skulle kunna påverka sina respektive avtal med er så att det blev ekonomiskt gynnsamt för er att använda vanliga bilar till skolskjutsar av barn utan rörelsehinder så att rullstolsbilar frigörs till våra medlemmar som behöver resa med rullstolstaxi till arbetet?

Vi använder det av flera anledningar. Effektivisering och miljö. Men vi försöker säkerställa en kapacitet på sidan av också för att verkligen säkerställa att alla kan resa vid alla tider. Sen försöker vi se till så att man kanske hinner få mer 1, 2 eller 3 omlopp i en kommun. Det finns en kommun i sydöst som har klasser som börjar i olika tider. En börjar 08.00 och en annan 08.30, Och då hinner man göra fler resor. Att vi ska ha kapacitet är det vi jobbar för, vi vill inte neka resor. Vi jobbar stenhårt för att alla ska kunna resa alla tider på dygnet och att alla ska kunna vara med och ta del av samhället. Hur ska vi vara så effektiva som möjligt när så många vill resa samtidigt.

- Det ser likadant ut i hela Sverige. I Göteborg har man infört en annan avgift för resenären vid vissa tider, att det är dyrare i rusningstrafik och billigare vid andra tider. Alla jobbar jättemycket för att få detta att fungera, men det är svårt. Vissa län har lyckats få skolan att börja lite senare vilket gör att skolskjutsen kör senare och då är det inte lika mycket trafik.

Fråga

- Vi har medlemmar vars transportbehov fylls bättre av Caddybilar än rullstolsbussar (det kan bland annat bero på smärtproblematik som gör att de har svårt att klara den mer skakiga färd som erbjuds i en rullstolsbuss jämfört med Caddy. Som vi uppfattat det har samtliga bolag beslutat att ta bort Caddybilarna trots att många resenärer föredrar detta. Kan ni mot den bakgrunden överväga att köpa in Caddybilar till er flotta?

Utmaningen som vi har är att många vill ha Caddy men de finns inte längre. Samma bilmodell som finns nu har inte samma dimensioner, den är lägre och kortare. Så det är inte en övilja.

- Vi jobbar lite tillsammans med fordonstillverkarna också och se vad det finns alternativ framöver. Både för att hitta elektrifierade alternativ. Vi försöker göra vad vi kan för att föra frågan framåt.

Frågor från RBU**Fråga**

- Hur jobbar Samtrans och färdtjänsten i stort för att motverka förseningar i zoner där det ofta råder bilbrist som exempelvis Ekerö eller andra större områden som tex Roslagen, Vallentuna, Vaxholm?

Vi försöker se till att det finns täckning i ytterområden. Vissa områden så får förare en fast kompensation för att de är i området.

Fråga

- Vad säger Samtrans kring bommad resa? Har chauffören rätten att bomma resan och lämna kunden i sticket trots att den bokade/önskade tiden att åka ej har passerat? Finns det någon policy eller några kriterier kring detta?

Se tidigare svar. Vi har pratat om det ganska mycket. Vi har såklart riktlinjer som vi förhåller oss till mot avtalet.

Övriga frågor som inte skickats in**Fråga**

- När man skickar meddelande till förare i beställningen – går det ut till alla taxibolag och läser föraren meddelandet?

Det handlar om att fortsätta påminna. Eller när man råkar ut för att föraren inte läst meddelandet så måste detta inkomma till oss. För att vi ska kunna bli bättre så måste vi få in avvikelser.

Mötet avslutas