

Region Midtjylland

Orientering om samarbejdsaftale med Midttrafik om overtagelse af den siddende patientbefordring i det tidligere Århus Amt

Bilag

**til Regionsrådets møde
den 19. november 2008**

Punkt nr. 33

Notat – Besvarelse af spørgsmål fra møde i Forretningsudvalget d.
11. november 2008, vedr. overdragelse af siddende patientbefordring
til Midttrafik



På møde i Forretningsudvalget den 11. november 2008 blev
administrationen anmodet om at udarbejde notater til besvarelse af
følgende to spørgsmål:

1. Hvordan kvalitetskrav til chauffører i den siddende
patientbefordring er sikret
2. Hvad der menes med et hensigtsmæssigt forhandlingsforløb
mellem Region Midtjylland og Midttrafik

Dato 13-11-2008

Karsten Bolvig Hansen

Tel. +45 8728 4480

Karsten.Hansen@stab.rm.dk

1-47-1-06-V

Side 1

Ad 1:

Med henblik på en redegørelse for de krav der stilles til chauffører i
den siddende patientbefordring, har administrationen anmodet
Midttrafik om at udarbejde et notat om emnet.

“Notat om krav mv. til chauffører der udfører kørsel under den
siddende patientbefordring” findes som bilag til dette notat.

Derudover findes bilag med Midttrafiks folder målrettet chauffører:
“Chauffør i variabel kørsel”. (Den siddende patientbefordring
beskrives i tekniske termer som variabel kørsel)

Ad 2:

Med et hensigtsmæssigt forhandlingsforløb i forhandlingerne mellem
Midttrafik og Region Midtjylland forstås, aftalen vurderes som rimelig
i forhold til de nugældende aftaler. Det vedrører både de økonomiske
aspekter, samt arbejdsdelingen mellem region og trafikelskab.
Aftalen indgås endvidere i forlængelse af Regionsrådets beslutning af
2. maj 2007.

Karsten Bolvig Hansen
AC-fuldmægtig
Præhospitalet og Beredskabet

Dato	Journalnr	Sagsbehandlere	e-mail	Telefon
25. oktober 2008		Casper Jul Nielsen	cjn@midttrafik.dk	87 40 82 00

Notat om krav mv. til chauffører der udfører kørsel under den siddende patientbefordring

Der er i dette notat redegjort for hvordan Midttrafik sikrer at chaufførerne der udfører kørsel under den siddende patientbefordring har den rette uddannelse / træning og hvordan det ellers sikres at chaufførernes udførsel er af den rette kvalitet.

Ovenstående kan bedst beskrives på måder:

- Formelt
- Praktisk

Formelt sikres dette ved de krav der stilles i det udbud der foretages af kørslen. I "Midttrafik 2. udbud af koordineret kollektiv trafik i Region Midtjylland" som udførelsen af den siddende patientbefordring er en del af, beskrives det både under "udbudsvilkår" og i selve kontrakten, hvilke krav der stilles. En forudsætning for at udføre denne kørsel er at man som chauffør har et erhvervskørekort. Når man erhverver sig et sådant er der krav om kursus i førstehjælp, et kursus man er forpligtet til løbende at genopfriske. Herudover er der et særligt krav til chauffører som befordrer kørestole om, at disse skal have gennemført en særlig uddannelse.

I selve kontrakt delen specificeres en række yderligere krav og de konsekvenser der kan og vil være, hvis disse ikke overholdes. Eksempler på disse krav er:

- Korrekt bespænding
- Chaufførerne skal være velsoignerede, optræde venligt, kunne tale og forstå dansk samt være i stand til at hjælpe patienterne i tilstrækkeligt omfang.
- Chaufførerne skal hjælpe patienterne ud og ind af vognen og tage sig af patientens ejendele, altså sørge for at hjælpemidler mv. bliver afleveret / afhentet sammen med patienten.

Udover at der stilles ovenstående krav m.fl. til chaufførerne stilles der også en række krav til vognmændene, deres arbejdsgivere, om hvordan de skal sikre at chaufførerne har de rette omstændigheder og forhold til at kunne leve op til de krav der stilles til dem.

Konsekvensen hvis kravene ikke overholdes er beskrevet sådan i kontraktens § 9.stk. 2:

"Hvis en chauffør giver anledning til alvorlig eller gentagen kritik, er Midttrafik berettiget til at kræve, at den pågældende chauffør fjernes fra den af kontrakten omfattede kørsel".

Sammen med de formelle krav og konsekvenser gør Midttrafik en kontinuerlig indsats overfor chaufførerne, via den daglige kontakt der er mellem dem og vognstyrere m.fl. hos Midttrafik. Hvis en chauffør har problemer med at udføre kørslen korrekt og med den rette kvalitet, vejle-

des denne på bedst mulig vis og hvis problemet reelt ligger hos deres arbejdsgiver, så tager Midttrafik kontakt til denne og hjælper med at finde en løsning indenfor de rammer der er udstukket i kontrakten og udbudsvilkårene.

Endelig har Midttrafik i 2008 udarbejdet en guide til chaufførerne, hvori det forsøges på pædagogisk vis, at forklare chaufførerne hvordan de rent praktisk skal forholde sig til de udfordringer de møder i dagligdagen. Guiden er udformet således at chaufførerne forklares: Hvad er vigtigt at huske, Hvad de gerne MÅ gøre og hvad de IKKE må gøre. Midttrafik har fået en god respons på denne guide og det er et værktøj der løbende udvikles.

CHAUFFØR I VARIABEL KØRSEL



midttrafik

VIGTIGT - HUSK AT

- o Behandle kunden med respekt
- o Sørge for at modtage evt. egenbetaling, inden du påbegynder turen
- o Kontakte Midttrafik ved forsinkelse
- o Kontakte Midttrafik hvis du ikke kan finde kunden
- o Give kunden korrekte byttepenge
- o Hente og bringe kunde til hoveddør
- o Køre til den efterspurgte adresse. Hvis der er tvivl, kontakt Midttrafik
- o Spænde kørestole forsvarligt fast
- o Være loyal overfor Midttrafik

DU MÅ GERNE

- o Ringe til kunden, hvis det står som ønske, og du har telefon i bilen
- o Ringe på hos en kunde, hvis der ikke er nogen synlig aktivitet
- o Ringe til Midttrafik og få lagt ekstra tid på dit vognløb, hvis din tur uforskyldt tager længere tid
- o Udskrive en kvittering til kunde, hvis du har mulighed for det

MEN DU MÅ IKKE

- o Diskutere regler eller lignende med kunder, henvis ALTID til Midttrafik
- o Efterlade en kunde der virker forvirret, uden at kontakte Midttrafik
- o Vente til en kunde bliver klar uden at kontakte Midttrafik
- o Nægte at tage en kunde med uden at kontakte Midttrafik
- o Køre videre uden en kunde uden at kontakte Midttrafik
- o Lave om på rækkefølgen i dine ture uden at kontakte Midttrafik
- o Selv tage penge i kundens pung

PRIVATE REJSER

Det er vognmanden, der står for indtastningen af private rejser

Vognmandsportalen
(<https://www.turbestilling.dk/bektra>)

Spørgsmål og support omkring vognmandsportalen varetages af BEKTRA

BEKTRA servicelinje:

99 34 11 99

VEDRØRENDE AFREGNING

Fejl i afregning for tidligere dage eller utilfredshed med afregning.
Der henvises til Kirsten

Ring på Afregningstelefonen:

87 40 83 99