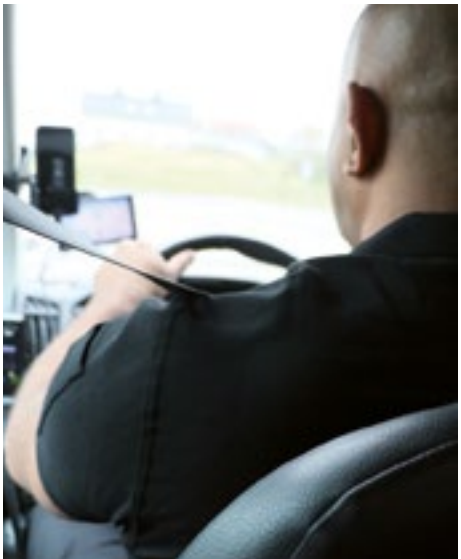
Förarcertifiering Serviceresor
Utbildningshandbok



Hej, du som kör Serviceresor!

Den här boken är till för dig som förare därför att du är en av de viktigaste personerna när det gäller att köra Serviceresor. Du är ansiktet utåt och det är dig som våra kunder möter varje dag. Ditt uppdrag är att vid varje kundmöte ge bra service, ett gott bemötande och skapa en trygg och säker resa. I boken får du kunskap och inspiration som stöd i din roll som förare.

Välkommen som certifierad serviceförare!

Innehållsförteckning

Kapitel 1. Serviceresor — vad är det? 6
Ett ansvarsfullt uppdrag 8
Vem ansvarar för vad? 8
Kapitel 2. Så här går förarcertifieringen till 10
Du har nu en viktig uppgift framför dig 10
Utbildningen består av tre delar: 11
Nationellt utbildningsmaterial för A och C-delen 12
Lokalt utbildningsmaterial – B-delen 12
Dags för proven 13
Godkänd på proven 13
Kapitel 3. Service och bemötande 14
Förare inom Serviceresor – ett ansvarsfullt arbete 14
Hålla tiden 17
Kommunicera på bästa sätt 18
Uttryck dig så att alla förstår 18
Använd kroppsspråket 18
Kapitel 4. Våra kunder – dina kunder har olika behov 22
Ha en bra kommunikation med kunden 22
Äldre kunder 24
Barn i och i närheten av fordon 24
Skyddsanordning och fastspänning 25
Resor med skolbarn 27
Funktionsnedsättningar 28
Hörselnedsättning 28
Synnedsättning 31
Rörelsenedsättning 32
Intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar 32
Demenssjukdomar 33
Röst- och talskador och språksvårigheter 34
Medicinska funktionsnedsättningar 35
Allergier och astma 38
Flera funktionsnedsättningar 39
Kapitel 5. Före resan 40
Förberedelser 40
Uniform 41
Rökning 41
Alkohol 41
Narkotika 42
Läkemedel 42
Fordonets skick och standard 43
Kontrollera din körorder 44
Kundens hjälpmedel 45
Ledarhund och assistanshund 47

Kapitel 6. Under resan 48
Mötet med kunden 48
Skapa kontakt och ge service 49
Mobiltelefon 51
Mjuk och säker körning 52
Kapitel 7. Efter resan 54
Så här bemöter du dina kunder – i olika situationer 56
Kapitel 8. Lagar och regelverk 62
Färdtjänstlagen 62
Lag om riksfärdtjänst 62
Lag om resekostnadsersättning vid sjukresor 62
Skollagen och skolskjutsförordningen 62
Diskrimineringslagen 63
Mobillagen 63
Tobakslagen 63
Trafiksäkerhet 64
Personuppgifter – prata aldrig med någon om dina kunder 65
Kapitel 9. Konflikthantering och om det sker en olycka 68
Var tydlig med ditt budskap 68
Avdramatisera situationen 69
Lyssna aktivt 70
Ordningsföreskrifter 71
Olyckor och tillbud 72
SOS-alarm 112 73
Om det sker en olycka 74
Gör så här vid olycka 74
Gör så här vid brand 76
Kapitel 10. Specialfordon och hjälpmedel 78
Goda kunskaper är viktigt 78
Mjuk och säker körning 78
Säkerhetskontroll 79
Det finns tre huvudtyper av specialfordon 80
Kundens hjälpmedel 82
Spänna fast hjälpmedel och bagage 84
Komfortbälte 86
Kapitel 11. Trappklättrare 88
Hantering och utförande 90
Kapitel 12. Bårtransport 92
Hantering och utförande 92
Egna anteckningar 96

Kapitel 1.
Serviceresor — vad är det?

Serviceresor är ett samlingsnamn för olika resor som helt eller delvis betalas av samhället och är en del av kollektivtrafiken. De vanligaste resorna är färdtjänstresor. Andra resor är sjukresor och omsorgsresor av olika slag, till exempel till dagvård. Även resor som sker i annan anropsstyrd trafik, till exempel servicelinjer, närtrafik och skolresor kan höra till denna typ av resor. Det varierar mellan olika regionala kollektivtrafikmyndigheter och orter.

Ett ansvarsfullt uppdrag

Alla som arbetar med Serviceresor har ett övergripande mål – de ska se till att alla kunder får rätt service utifrån de lagar och regler som gäller för en trygg resa. För att lyckas med detta gäller det att skapa goda relationer med kunderna, det vill säga bra kontakt, och att utföra arbetet utifrån varje kunds behov och de olika regler som kommuner och regioner har satt upp.

- Årligen görs mer än 17 miljoner Serviceresor där färdtjänstresor står för merparten av resorna.
- 9 av 10 av kunderna som har Serviceresor är nöjda med beställning och resa sammantaget.
- 93% av färdtjänst och sjukreseresenärerna är nöjda med förarens bemötande.

Vem ansvarar för vad?

Det finns tre aktörer som har det övergripande ansvaret för olika typer av resor i Sverige som helt eller delvis finansieras av samhället.

Regional kollektivtrafikmyndighet är den som ansvarar för kollektivtrafiken i respektive län och för att resorna utförs efter de regler som regioner och kommuner i samråd har beslutat.

Regionen ansvarar för sjukresorna i sin del av landet. De bestämmer regler, servicenivå och storlek på den avgift kunden själv ska betala.

Kommunerna ansvarar för färdtjänstresor och skolskjuts. Det är vanligt att kommunerna överlåter administration och upphandling till regioner och i vissa fall till regionala kollektivtrafikmyndigheten.

Uppdelningen av ansvaret mellan de här tre aktörerna utgör grunden för trafiksystemets uppbyggnad, men det finns lokala skillnader i landet. All samhällsfinansierad trafik i Sverige handlas upp och det gäller även för Serviceresor. Det är öppet för alla trafikföretag inom EU att lämna anbud i en upphandling. Beslut om vilket eller vilka trafikföretag som får teckna avtal och vilka krav som ställs i avtalet fattas av politiker.

Du som serviceförare har mest kontakt med kunderna och därför är du den viktigaste personen i utförandet av Serviceresor.

Kapitel 2.
Så här går förarcertifieringen till

Du har nu en viktig uppgift framför dig

Syftet med förarcertifieringen är att:

- ge dig som förare mer kunskap och fler verktyg i ditt arbete
- öka tryggheten och säkerheten för dig och kunderna
- skapa förutsättningar för att bemöta varje kund med kunskap, respekt och empati
- höja statusen på ditt yrke och kvaliteten på Serviceresor
- göra kunskapskraven gemensamma för hela landet.

Det nationella utbildningsmaterialet är framtaget av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik och används inom stora delar av Serviceresor i hela landet.

Utbildningen består av tre delar:

- A-delen är nationell och fokuserar på service och bemötande
- B-delen är lokal och berör lokala avtal och förutsättningar
- C-delen är nationell och fokuserar på specialfordon och hjälpmedel.

Din regionala kollektivtrafikmyndighet och ditt trafikföretag ansvarar för genomförandet av din utbildning och certifiering. För att bli certifierad krävs det engagemang och självstudier. Det är viktigt att du läser och tar till dig den information och de tips som finns. Det här utbildningsmaterialet är teoretiskt. Vissa delar som exempelvis trappklättring kräver också en praktisk utbildning.

Nationellt utbildningsmaterial för A och C-delen

Den här handboken ger dig riktlinjer, råd och inspiration som ska göra ditt arbete enklare. Den ska också hjälpa dig att bli trygg i mötet med kunderna och att agera rätt. Du kommer att öka dina kunskaper om service och bemötande och vad du ska tänka på i mötet med dina kunder.

Kapitel 1-9 i den här boken handlar om A-delen och kapitel 10-12 handlar om C-delen.

Som komplement till handboken finns e-learning för självstudier som du får tillgång till av din utbildare.

Lokalt utbildningsmaterial – B-delen

I det lokala utbildningsmaterialet får du kunskaper om regler och avtalskrav som gäller i området där du kör. Det lokala materialet får du av din utbildare.

Var väl förberedd och glöm inte att ta med körkortet

Dags för proven

De tre olika proven A, B och C görs via en dator eller läsplatta och din testledare kommer att berätta hur det går till. Har du läs - eller skrivsvårigheter ska du meddela testledaren i god tid. Vid provtillfället registrerar du dig med dina personuppgifter. Ta därför med dig körkortet . Dina uppgifter lagras sedan i en databas och hanteras enligt gällande lagstiftning.

Delproven består av ett antal frågor. Varje fråga har flera olika svarsalternativ och endast ett alternativ är rätt.

Godkänd på proven

När du är godkänd får du ett certifikat som är giltigt i fem år. Resultatet på alla dina delprov får du veta så snart du är klar. Om du inte blir godkänd behöver du bara göra om de delprov som inte blev godkända. Du ska bära ditt förarcertifikat väl synligt – det är ett kvalitetsmärke som visar att du är en professionell förare.

Kapitel 3.
Service och bemötande

Förare inom Serviceresor – ett ansvarsfullt arbete

Att utföra uppdrag inom Serviceresor ställer höga krav på dig som förare att agera professionellt i alla situationer. Det innebär att du är ett proffs inom din yrkeskår där du har specialkunskaper, kör trafiksäkert och har ansvar för andra människor. Du utför ett viktigt uppdrag och du kan vara stolt över ditt yrke.

Att du har en positiv grundinställning innebär att…

Du har ett intresse för att ge service
Du uppträder vänligt, trevligt och är hjälpsam
Du medverkar till att kunderna känner sig välkomna ombord
Du förstår och uppmärksammar olika kunders behov
Du tar ansvar, är pålitlig och vill utföra ditt uppdrag på bästa sätt för kunderna
Du skapar trygghet för kunderna.

Trygg och säker körning innebär att…

Du är utvilad och förberedd
Du är uppmärksam och har kontroll över vad som händer i ditt fordon
Du kör mjukt, effektivt och miljövänligt
Du anpassar ditt körsätt efter väglag och trafiksituation
Du informerar kunden om du kör en annan väg än vanligt
Du följer lagen om mobilanvändning.

Försök alltid att leva dig in i kundens situation. Vad skulle du förvänta dig i samma situation?

Ett positivt och vänligt bemötande handlar om att uppmärksamma och tillgodose kundens behov.

Det handlar om hur du hanterar stressade situationer, kör lugnt och säkert och uppträder på ett sätt som får kunden att känna sig trygg. Om du i alla lägen försöker göra ditt bästa brukar de flesta kunder acceptera att det ibland blir fel. Ingen gillar bortförklaringar och dåligt humör.

Tänk på att…

- hälsa på kunden och presentera dig
- vända dig mot kunden
- var uppmärksam och visa respekt mot kunden
- tala lugnt och tydligt
- skapa trygghet för kunden.

Hålla tiden

Det är viktigt att hålla tiden. Många gånger ska dina kunder till arbete, sjukbesök, frisör eller tandläkare och då har de själva en tid att passa. Ibland inträffar det saker som gör att det är svårt att hålla tiden, och då är det viktigt att du inte stressar trots detta utan kör säkert och tryggt. Om du märker att du kommer att bli försenad ska du kontakta trafikledningen.

Kommunicera på bästa sätt

- tala tydligt och inte för fort
- ögonkontakt underlättar för kunder med hörselnedsättning
- använd kroppsspråket, till exempel tydliga ansiktsuttryck och handrörelser
- använd papper och penna vid behov, eller skriv i mobilen och visa kunden.

Uttryck dig så att alla förstår

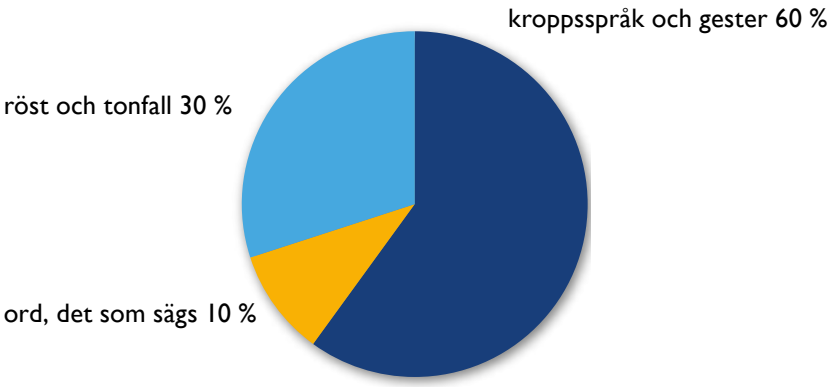
Som förare kan du få frågor av många olika slag. Då gäller det att du uttrycker dig så klart och korrekt som möjligt. Försök prata lite långsammare och tydligare än vid ett vanligt samtal. Många hör dåligt, även yngre personer. Andra kan ha svårt att förstå vad du säger, till exempel äldre eller personer med språksvårigheter.

Använd kroppsspråket

För att du ska lyckas skapa en bra relation med kunden måste du kommunicera på ett trevligt och vänligt sätt. När du pratar använder du inte bara ord. Du använder också rösten och ditt kroppsspråk. Det handlar om hur du betonar vissa ord eller att du höjer och sänker tonläget.

Med hjälp av ansiktsuttryck, blickar, miner, gester och kroppshållning överför du en hel del information till kunden. Hur du sitter, hur du tittar, hur du talar och hur du lyssnar visar hur intresserad du är av att ge god service. Kroppsspråket och rösten säger mer än ord.

Genom att läsa av kundens kroppsspråk kan du enkelt och snabbt förstå behoven. Försök att ge dig tid att lyssna på vad kunden har att säga och låt kunden prata färdigt innan du svarar.



Så här mycket betyder ord, röst och kroppsspråk när du kommunicerar med andra.

”Dagen blir alltid bra när man möts av ett leende av föraren”

”Föraren ska hjälpa till och inte sitta kvar i bilen”

”Jag blir glad när föraren hälsar och presenterar sig”

”Föraren ska vara snyggt och propert klädd”

”Jag blir orolig om föraren inte hittar till min adress”

”Det känns otryggt när föraren pratar i mobiltelefonen”

”Föraren ska köra mjukt och utan häftiga inbromsningar”

”Det var toppen att föraren ringde och meddelade försening”

”Jag uppskattar att förarna visar omtanke även om de är stressade”

”Föraren ska komma i en ren och fräsch bil”

”Jag och föraren hade ett fint samtal under resan”

”Föraren var vänlig, hjälpsam och utstrålade trygghet”

Kapitel 4. Våra kunder – dina kunder har olika behov

De kunder som åker Serviceresor med dig kan ha någon form av funktionsnedsättning, ibland sådana som syns, ibland sådana som inte syns. Kunderna kan också ha olika sjukdomar eller andra svårigheter, behöver extra hjälp i sin vardag och det gäller förstås också under resan. En del kunder har en ledsagare med sig som stöd. Även om en kund har med sig en ledsagare är det du som har ansvaret för tryggheten och säkerhet under resan.

För det mesta har du inte information vilken eller vilka funktionsnedsättningar dina kunder har. Utifrån de lagar och regler som finns för att skydda känsliga personuppgifter så står det inte alltid i körordern. Fråga kunden hur du kan hjälpa till på bästa sätt.

Ha en bra kommunikation med kunden

- Ta det lugnt och låt kunden få god tid på sig att ta sig in i och ut ur fordonet.
- Tala lite högre och extra tydligt.
- Lyssna på kunden och upprepa frågor och svar om du märker att kunden inte uppfattar vad du säger.
- Anpassa dig efter varje kunds behov.

Äldre kunder

Många som reser med Serviceresor är äldre och kan ha sämre balans, är svaga i kroppen och kanske behöver hjälp med att kroka arm. När vi blir äldre ser och hör vi sämre, kroppen blir svagare och vi har svårt att gå och rör oss långsammare. Var försiktig när du stödjer eller tar i äldre kunder eftersom de kan ha tunn hud och skör benstomme.

Dessutom avtar minnesförmågan och det kan vara svårt att uppfatta saker och komma ihåg adresser och namn. Ofta blir man som äldre mer ängslig och oroar sig. Många är också rädda för att vara till besvär.

Barn i och i närheten av fordon

Flera av barns funktioner är inte lika färdigutvecklade som vuxnas. Barn har till exempel svårare att avgöra varifrån ljud kommer, bedöma avstånd och hastighet på ett fordon och förutse vilka risker som finns i olika situationer. Eftersom barn är kortare än vuxna får de inte samma överblick över omgivningen och syns sämre när de är ute i trafiken. Var därför extra uppmärksam när du har barn i eller i närheten av ditt fordon och när du hämtar och lämnar vid en skola.

Skyddsanordning och fastspänning

Barn som är kortare än 135 cm ska placeras i särskild skyddsanordning som är anpassad efter barnets längd eller ålder. Det är ditt ansvar som förare att se till att barnet är ordentligt fastspänt innan du kör. Barn ska vara minst 140 cm långa vid placering i ett säte framför en aktiv krockkudde/airbag. Tänk på att koppla ur airbagen om du ska placera ett babyskydd eller en bilbarnstol i fordonets framsäte.

Babyskydd

Från födseln och fram till ca 6-9 månaders ålder placeras barn i ett babyskydd när det reser i ett fordon. Ett babyskydd monteras bakåtvänt i fram- eller baksäte med fordonets trepunktsbälte eller med hjälp av fordonets ISOFIX-fästen. Barnet spänns fast med hjälp av bältet som sitter i babyskyddet.

Bilbarnstol

Barn som är 0-4 år gamla och som kan sitta stadigt utan stöd för huvudet placeras i en bilbarnstol när det reser i ett fordon. En bilbarnstol monteras bakåtvänt i fram- eller baksäte med underförankringsband och fordonets trepunktsbälte eller med hjälp av fordonets ISOFIX-fästen. Barnet spänns fast med hjälp av bältet som sitter i bilbarnstolen.

Bilkudde

Barn som är 4 år eller äldre bör sitta på en bilkudde när det reser i ett fordon. En bilkudde behöver inte monteras i fordonet och barnet ska sitta framåtvänt. Barnet spänns fast med hjälp av fordonets trepunktsbälte.

Resor med skolbarn

När du kör skolbarn ska fordonets bakre dörr på vänster sida vara låst och det ska inte gå att öppna dörren inifrån fordonet. Dörren ska vara låst för att barn inte ska gå ur fordonet och riskera att gå ut i mötande trafik eller framför fordon som kommer körandes bakom.

Fordonet ska vara utrustat med en skolskylt och den ska vara uppfälld under hela tiden som du har köruppdrag med skolbarn. Lyktorna på skolskylten ska vara tända cirka 100 meter före och efter adressen där skolbarnet hämtas och lämnas för att andra trafikanter ska vara uppmärksammade på att det finns barn i närheten.

Funktionsnedsättningar

För att underlätta ditt arbete beskriver vi olika funktionsnedsättningar så att du får en uppfattning om vilka svårigheter som nedsättningen innebär. Vi ger också lite tips och råd om bemötande.

Hörselnedsättning

Nedsatt hörsel kan vara medfödd eller utvecklas med åren. Hos många kommer hörselnedsättningen gradvis. En del personer har mindre hörselproblem medan andra har mycket nedsatt hörsel. Det finns också personer som är döva och inte hör något alls.

- Undvik störande ljud och stäng av radion.
- Påkalla kundens uppmärksamhet och se till att du får ögonkontakt innan du börjar tala.
- Vänd dig mot kunden så att hon eller han kan läsa på dina läppar.
- Prata sakta och tydligt. Om kunden inte uppfattar vad du säger så gör ett nytt försök med andra ord eller skriv ner på papper, alternativt mobilen.
- Ta hjälp av kroppsspråket – använd gester och tydliga ansiktsuttryck.

Synnedsättning

Det finns olika grader av synnedsättningar. En blind person ser ingenting alls medan en person med nedsatt syn kan uppfatta färger, ljus och mörker. Personer med synnedsättning kan ha svårt att hitta i okända miljöer. Nedsatt syn är vanligare hos äldre personer än yngre.

- Fråga kunden om det är något speciellt du kan hjälpa till med, till exempel om kunden vill hålla dig i armen.
- Stanna om ni stöter på något hinder, till exempel en tröskel, ett trappsteg eller en trottoarkant. Sänk din arm om ni ska gå ner och höj den om ni ska gå upp.
- Berätta för kunden när ni är framme vid fordonet och hjälp kunden in.
- Finns det fler kunder i fordonet så berätta det. Tala också om vilken väg du ska köra till nästa adress, samt i vilken ordning du kommer att lämna av kunderna.
- Förklara hur det ser ut på den plats kunden ska gå av.

Det finns också personer med dövblindhet. De kan ha syn- och hörselnedsättning eller vara helt döva och blinda.

Rörelsenedsättning

Personer med rörelsenedsättning kan antingen ha problem med att röra delar av kroppen och även balansen kan vara nedsatt. En del kan ha svårt att gå och många använder någon form av hjälpmedel för att förflytta sig, till exempel käpp, kryckor, rullator eller rullstol. De kan ha nedsatt känsel och en funktionsnedsatt kroppsdel kan vara mycket svag.

- Var uppmärksam på om kunden kan behöva extra hjälp in och ut ur fordonet.
- Fråga hur du ska göra för att stödja personen på bästa sätt.
- Kontrollera att kunden sitter bekvämt och att ingen kroppsdel kommer i kläm.

Intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar

Personer med intellektuella funktionsnedsättningar kan ha svårt att kommunicera med omgivningen eller svårt att uppfatta och förstå information. De kan också ha oro, ångest och tvångstankar och behöver ofta följa samma rutiner för att känna trygghet och förtroende. Exempel på funktionsnedsättningarna är utvecklingsstörning, hjärnskador, autism, psykiska funktionsnedsättningar, ADHD och Asperger.

En del personer med kognitiva funktionsnedsättningar har också någon annan funktionsnedsättning och behöver personligt stöd och olika hjälpmedel.

- Var tydlig när du pratar med kunden och förklara vad du gör.
- Måste du köra en annan väg än den vanliga så berätta det för kunden.

Demenssjukdomar

Minnessvaghet eller demenssjukdom innebär att tankeverksamheten inte fungerar normalt. Förvirring, glömska och svårigheter att tala kan vara några symptom.

Ibland kan personer med demens vara övertygade om att de vet vart de ska. De kanske säger att de ska till en annan adress än den som står på körordern. Oavsett vad kunden påstår är det körordern som gäller – kontrollera med trafikledningen om du känner dig osäker.

- Följ alltid körordern även om en kund vill åka till någon annan adress.
- Ta det lugnt och undvik att stressa.
- Argumentera inte utan byt samtalsämne.
- Försök att vara lyhörd och smidig.
- Kontakta trafikledningen om det skulle uppstå problem.

Röst- och talskador och språksvårigheter

Personer med störningar i tal- och språkutvecklingen har problem med att uttrycka sig i tal och skrift och har svårt att förstå vad andra säger till dem. Detta gäller bland annat personer som har dyslexi eller afasi. Afasi är språkstörningar som uppstår efter en hjärnskada.

Tänk på att personer med dyslexi kanske kastar om bokstäver och siffror och behöver längre tid på sig än andra när de ska kommunicera.

- Ha tålamod och invänta vad kunden vill säga.
- Upprepa vad kunden har sagt så att du blir säker på att du uppfattat rätt.
- Om du inte är säker på att kunden förstår vad du säger så visa vad du menar med gester och kroppsspråk.

Medicinska funktionsnedsättningar

Det finns en mängd funktionsnedsättningar som beror på obotliga och andra långvariga sjukdomar eller på störningar i kroppens inre organ. De hör till gruppen medicinska funktionsnedsättningar, och de syns inte utan är dolda.

Hit räknas bland annat personer som har blödarsjuka, hjärt- och kärlsjukdomar, mag- och tarmsjukdomar eller lungsjukdomar. För det mesta har de svårt att förflytta sig och göra längre resor. Även sjukdomar som diabetes och epilepsi räknas till gruppen medicinska funktionsnedsättningar.

Diabetes innebär att sockerhalten i blodet är för hög. En diabetiker som börjar få insulinkänning brukar märka det genom att hon eller han drabbas av svettningar, darrningar, hjärtklappning och hunger. Insulinkänning uppstår om blodsockervärdet sjunker och kan leda till medvetslöshet.

- Var uppmärksam på om kunden får en insulinkänning - då gäller det att hjälpa till snabbt.
- Fråga kunden hur du kan hjälpa till.
- Stanna fordonet så att kunden i lugn och ro kan ta sin medicin.
- Ring 112 efter ambulans vid behov.

Epilepsi är flera olika sjukdomar som kan orsaka olika typer av krampanfall. Ett krampanfall börjar ofta med att personen skriker till, blir medvetslös och faller omkull. Till en början är kroppen stel, därefter börjar krampaktiga ryckningar och käkarna hålls hårt sammanbitna. Andningen blir oregelbunden och huden kan bli blåaktig. Ett anfall varar för det mesta i några minuter, i vissa fall längre tid. Efteråt är den sjuke förvirrad och mycket trött.

Gör så här om en kund skulle få ett epileptiskt krampanfall:

- Försök att skydda kunden så att han eller hon inte skadar sig vid fallet, framför allt inte i huvudet.
- Skydda huvudet vid kramperna så det inte dunkar mot något hårt.
- Håll inte fast kunden och stoppa aldrig något i kundens mun.
- Lägg kunden på sidan när krampen är över. Knäpp upp kläder i halsen och rensa munnen.
- Ring 112 efter ambulans om kunden vill, om anfallet varar mer än fem minuter eller om kunden har skadats.

Stroke kan orsakas av hjärnblödning eller hjärninfarkt och leda till att olika delar av kroppen förlamas eller försvagas. Ofta får bara den ena sidan av kroppen nedsatta funktioner medan den andra sidan kan fungera precis som vanligt. Stroke kan också orsaka andra problem som tal- och språksvårigheter.

- Belasta aldrig en funktionsnedsatt kroppsdel.
- Placera funktionsnedsatta kroppsdelar rätt och se till att de inte kommer i kläm.

Allergier och astma

En del personer har allergi eller kontaktallergi, det vill säga de får allergi när de är i kontakt med vissa ämnen. Andra personer är överkänsliga för vissa ämnen och får allergi av dem. Allergiska reaktioner kan uppstå av damm, smuts, hår från djur, tobaksrök, starka parfymer och vissa livsmedel.

Astma är en sjukdom i luftvägarna som gör att det ibland blir svårt att andas. Det är också vanligt med långvarig hosta.

- Se till att fordonet alltid är välstädat och vädra ofta.
- Tvätta inte med starka rengöringsmedel – använd milda och ”luktfria” produkter i fordonet.
- Använd inte tvål, schampo och andra hygienprodukter, parfym, tvättmedel och sköljmedel som doftar starkt.
- Utsätt inte kunderna för tobaksrök.

Om en kund får akut andnöd så kör in till sidan och stanna fordonet. Fråga om kunden behöver hjälp med att till exempel ta fram medicin, ändra ställning eller öppna ett fönster.

Tänk på att den här gruppen med allergier och astma kan vara extra känsliga för tobaksrök.

Flera funktionsnedsättningar

En del kunder kan ha flera olika typer av funktionsnedsättningar. De kan till exempel ha någon rörelsenedsättning, någon form av utvecklingsstörning och syn- eller hörselnedsättning.

- Var medveten om och tänk på att dina kunder kan ha flera funktionsnedsättningar och dolda svårigheter eller problem.
- Ta reda på om det är något speciellt du behöver känna till.
- Agera och anpassa dig efter varje kunds behov och de funktionsnedsättningar var och en har.

”Det var första gången jag skulle åka serviceresa och var orolig över hur det skulle gå till. Men allt gick hur bra som helst!”

”Det känns tryggt för mig som är synskadad när föraren vet hur ledarhunden ska hanteras”

”Det är underbart att känna sig trygg under resan”

Kapitel 5.
Före resan

Förberedelser

Förbered dig väl inför ditt arbetspass och kom utvilad. Eftersom du ansvarar för dina kunders säkerhet, måste du vara i god kondition när du sätter dig bakom ratten. När du mår bra gör du ett bättre jobb och det får även dina kunder glädje av.

Var noga med att se vårdad ut. Hygienen är viktig eftersom du ibland måste stödja och hjälpa personer vilket innebär att du har en nära fysisk kontakt med dina kunder. Undvik starka dofter som till exempel parfymerade produkter och tobaksrök.

!

Använd oparfymerade produkter

Uniform

Din uniform visar att du är en yrkesförare och betyder mycket för att du ska få kundens respekt. Dessutom är det praktiskt att kunden snabbt och lätt ser att det är du som är förare samt ger en tydlig signal till kunden att det är du som kommer för att hämta. Uniformen visar att du är en representant för trafikföretaget och Serviceresor. Därför ska du alltid ha uniform och bära certifikatet väl synligt.

Att vara klädd i uniform ger också ett rättsskydd eftersom du då är en trafiktjänsteman. Ett övergrepp eller hot mot en person i uniform straffas enligt svensk lag strängare än övergrepp eller hot mot en person som inte har uniform.

Rökning

Tänk på att röklukt sätter sig i kläder och hår och att röken lätt tränger in i fordonet när dörren är öppen. Rök aldrig i eller i närheten av fordonet. Om du inte röker när du är i tjänst visar du hänsyn och ger kunden en trivsam resa.

Alkohol

Alkohol och körning hör inte ihop. En förare som druckit alkohol får sämre omdöme och nedsatt reaktionsförmåga. Även små mängder alkohol avtrubbar sinnena. Om du dricker alkohol blir också din syn sämre. Ditt synfält blir mindre, du får svårt att fokusera blicken och ser suddigt.

Narkotika

Enligt svensk lag är det brottsligt att inneha och använda narkotika. I trafiken finns det en nollgräns för narkotika och narkotikaklassade läkemedel. Narkotika påverkar sinnet starkt. En narkotikapåverkad person kan vara aggressiv eller uppträda konstigt. Andra tecken på påverkan kan vara vidgade, eller onaturligt smala pupiller, röda ögon eller en stirrande blick.

Läkemedel

Vissa läkemedel har samma påverkan på sinnena som alkohol. Receptbelagda lugnande och smärtstillande medel ska inte kombineras med körning. Receptfria mediciner, till exempel värktabletter, påverkar i de allra flesta fall inte förmågan att köra med gott omdöme. Rådfråga alltid din läkare om du tar receptbelagd medicin. Ta reda på om, och i så fall hur, medicinen försämrar reaktionsförmågan och om den kan påverka säkerheten i ditt arbete. Du kan naturligtvis också kontakta ditt apotek eller ringa till sjukvårdsupplysningen. Tänk på att även vissa naturpreparat kan göra dig dåsig under många timmar och påverka din reaktionsförmåga negativt.

Om du äter medicin, chansa aldrig! Ta alltid reda på om ditt läkemedel kan försämra din förmåga att köra trafiksäkert – det finns inget utrymme för misstag.

Fordonets skick och standard

För att kunden ska få en bekväm och trygg resa måste du kunna hantera ditt fordon och utrustningen. Det är alltid du som förare som ansvarar för att fordonet är trafiksäkert när det körs i trafik.

Innan du startar ditt arbetspass ska du göra en säkerhetskontroll av fordonet. Under din körkortsutbildning fick du instruktioner om hur du ska kontrollera ditt fordon så att det är trafiksäkert. Använd dig av dem och ta också hänsyn till de instruktioner om säkerhets- och funktionskontroll som din arbetsgivare har.

Kontrollera dessutom att fordonet är rent och fräscht. Det är förbjudet att röka i fordonet eller i dess närhet. Tänk på att även små mängder tobaksrök lätt dras in i fordonets friskluftsintag och sätter sig i fordonets klädsel.

Kontrollera din körorder

I din körorder finns information om ditt köruppdrag.

Din körorder kan innehålla:

- Vem du ska hämta
- Var du ska hämta
- När du ska hämta
- Var du ska lämna
- När du ska lämna
- Om kunden har hjälpmedel
- Om kunden har en ledsagare
- Om kunden behöver extra service
- Om kunden ska betala egenavgift

Tänk också på att samåkning är vanligt inom Serviceresor. Är det något som är oklart eller konstigt med körordern kontakta trafikledningen och kontrollera om de uppgifter du fått stämmer eller inte.

Kundens hjälpmedel

Många av dina kunder har hjälpmedel med sig under sin resa. Som förare hjälper du kunden med både bagage och hjälpmedel och ser till att de säkras under resan. Hantera hjälpmedel varsamt, de är ofta specialutformade för kundens behov.

När du hämtar en kund hjälper du först kunden in i fordonet och sedan tar du hand om hjälpmedlet. När du lämnar en kund tar du först ut hjälpmedlet och därefter hjälper kunden ur fordonet och lämnar över hjälpmedlet.

Manuell rullstol

Se till att tippskyddet är nerfällt och att rullstolen är bromsad när du släpper handtagen på rullstolen. Kontrollera att rullstolen är ordentligt uppfälld innan kunden sätter sig i rullstolen.

Rullator

Se till att rullatorn är uppfälld ordentligt när du lämnar den till kunden.

Käpp eller krycka ska placeras säkert i bagageutrymmet.

Prata med kunden och inte med hunden

Ledarhund och assistanshund

En del kunder har ledarhund eller assistanshund som fungerar som deras hjälpmedel. Hundarna är särskilt utbildade för att utföra vissa uppgifter. Det kan handla om att leda kunden förbi hinder på gatan eller att varna inför ett epilepsianfall. När hunden arbetar har den en särskild sele eller ett särskilt täcke på sig.

När du har en resa med en kund som har hund som hjälpmedel är din uppgift att skapa rätt förutsättningar för att det ska fungera. Kontrollera att det inte finns några lösa föremål i bagageutrymmet och att lastnätet är uppfällt.

När du möter upp kunden ska du stänga av motorn. Du hälsar på kunden men inte på hunden. Som förare får du aldrig röra hunden eftersom hunden arbetar och får inte bli störd. Följ med kunden till bagageluckan och öppna den. Det är kunden som säger till hunden att hoppa in i bagageutrymmet och ser till att hundens sele tas av. Du som förare stänger bagageluckan försiktigt och hjälper kunden in i fordonet.

När ni är framme hjälper du först kunden ut ur fordonet. Sen är det du som öppnar bagageluckan när kunden är redo att ta emot sin hund.

Kapitel 6. Under resan

Mötet med kunden

Som serviceförare måste du hela tiden tänka på att skapa goda relationer med kunderna och bemöta dem på bästa sätt för att göra resan till en positiv upplevelse för dem – och för dig själv. I ditt yrke kommer du i kontakt med många olika kunder. Kundens upplevelse beror till stor del på hur du bemöter dem och vilken service du ger under hela resan.

Skapa kontakt och ge service

Den första kontakten har stor betydelse. Gå alltid ur fordonet och möt kunden. Om kunden inte står på avtalad plats letar du på adressen och ringer kunden om du har fått ett telefonnummer på din körorder. I en väntsal eller entré fråga efter kundens namn och kontrollera att adressen som kunden ska till stämmer med din körorder. Får du fortfarande inte tag på kunden kontakta din trafikledning eller beställningscentralen.

Hälsa och presentera dig, le och vänd dig först direkt till kunden. Hälsa därefter på ledsagaren eller medresenärer.

Var uppmärksam på kundens behov och fråga om kunden behöver hjälp med något. Hjälp kunden in i bilen på ett säkert sätt och justera eventuellt sätets läge så att det är lätt att stiga in. Se till att kunden får på sig bilbältet och hjälp till vid behov.

!

Hälsa och presentera dig, le och vänd dig först direkt till kunden

Erbjud dig att hjälpa kunden med att ställa in handbagaget i fordonet.

Stäng dörren om kunden och se till att inget klädesplagg har fastnat i dörren och att kunden inte klämmer sig när du stänger dörren.

Kontrollera att bagage och andra hjälpmedel är med och är ordentligt säkrade.

Berätta vad du gör så att kunden känner sig trygg till exempel vilken väg du tar och om du ska hämta fler kunder på vägen.

En del kunder vill prata mer eller mindre under resan, andra inte alls. Håll alltid ett samtal med kunden på en neutral nivå, det vill säga tala om vardagliga saker som väder och vind. Undvik att prata om känsliga ämnen som till exempel politik och religion.

Du bör inte ha radion på i fordonet på ett sätt som kan störa kunden. Fråga gärna om det går bra att radion är på och om ljudnivån är lagom.

Mobiltelefon

Mobiltelefonen är ett av dina arbetsredskap men tänk på att du alltid måste följa lagen och lokala regler som gäller för hur du får använda mobilen. Du får bara använda mobiltelefonen för samtal som har med ditt arbete att göra. Det innebär att du inte får använda mobiltelefonen för privata samtal när kunderna är i närheten eller under resan.

- Att prata i mobilen samtidigt som du kör gör att din uppmärksamhet i trafiken och mot kunden störs.
- Om du behöver använda mobiltelefonen för ett arbetsrelaterat samtal – håll det så kort som möjligt för att visa respekt för kunden.

”Jag känner mig otrygg och blir stressad om föraren pratar i mobilen”

Mjuk och säker körning

För att dina kunder ska uppleva resan som trygg och bekväm måste du köra mjukt och säkert. Det innebär att du anpassar dig till trafiken, kör lugnt, håller lagom hastighet och bromsar och svänger försiktigt.

Anpassa alltid ditt körsätt efter kunderna och deras hälsotillstånd. Många kunder med funktionsnedsättningar är extra känsliga för snabba accelerationer, ryckig körning, höga hastigheter och häftiga inbromsningar. Ibland måste du köra extra försiktigt till exempel om kunden är nyopererad.

Köra mjukt innebär att du…

- tar hänsyn till trafiken
- planerar körningen långt fram på vägbanan och i trafikmiljön
- anpassar körningen efter väderlek och väglag
- är mycket uppmärksam
- undviker gropar och andra ojämnheter i vägbanan
- accelererar mjukt
- svänger lugnt och försiktigt
- inte gör häftiga inbromsningar
- sänker hastigheten i god tid innan trafiksignaler, rondeller, korsningar, gupp, övergångsställen och liknande.

Genom att köra mjukt…

- minskar du slitaget på däck och fordon
- minskar du bränsleförbrukningen
- minskar du utsläppen
- bidrar du till en bättre miljö
- minskar du risken för olyckor
- ger du kunderna en trygg och positiv upplevelse av resan
- bidrar du till att kunderna blir nöjda.

Var och hur du stannar ditt fordon vid hämtning och lämning är viktigt. Stanna på rätt sida av gatan där kunden ska hämtas eller lämnas. Det ska vara lätt för kunden att ta sig in och ur fordonet till exempel när du ska stanna vid en trottoarkant. Var uppmärksam på hur det ser ut där du ska stanna och om det finns speciella regler.

Ibland kan det bli störningar i trafiken och det tar längre tid än beräknat att köra. Trafiksäkerheten kommer alltid i första hand. Det är bättre att komma fram säkert och tryggt än att utsätta både kunderna och dig själv för onödiga risker. Blir du försenad ska du alltid meddela trafikledningen.

Upplever du att du inte kan garantera säkerheten, varken för kunderna eller dig själv, ska du alltid kontakta trafikledningen.

Kapitel 7.
Efter resan

Bedöm var det är bäst att stanna. Hjälp kunden med bilbältet och ut ur fordonet på det sätt som är lämpligt utifrån hans eller hennes behov.

Det är viktigt att du följer det som står i körordern. Kontrollera att du lämnar kunden på rätt adress. Var uppmärksam på om du ska ledsaga kunden till bostadens entré, upp till lägenhetens dörr eller en vårdavdelning. Du ska alltid hjälpa kunden in och ur fordonet.

Står det i körordern att sjukvårdspersonal, anhörig eller någon annan person ska ta emot kunden måste du stanna kvar tills någon möter upp kunden. Kommer det inte någon och möter upp kunden kontakta trafikledningen och rådgör med dem hur du ska göra.

Om kunden säger att det är fel egenavgift eller lämningsadress ska du alltid kontakta trafikledningen för att kontrollera att du har fått rätt uppgifter.

Lyft ur bagage och eventuella hjälpmedel och kontrollera att inget är kvarglömt i bilen.

Avsluta resan genom att vända dig direkt till kunden och säg hej då.

Har någon kund eventuella synpunkter på dig eller någon kollega eller på ditt trafikföretag ska du alltid hänvisa till kundtjänsten eller beställningscentralen.

!

Följ alltid det som står i körordern

Så här bemöter du dina kunder – i olika situationer

Med vänlighet och ett leende kommer man långt. Vad du säger och hur du säger det spelar stor roll i mötet med andra människor. Använd gärna positiva ord och en vänlig ton i rösten. Då får du oftast vänlighet tillbaka. Du uppfattas även som säker och får kunderna att lita på dig.

Om du inte kan svara på kundens fråga

Ingen kan svaret på alla frågor. Om du får en fråga som du inte kan svara på så förklara kort och vänligt ”Jag kan tyvärr inte hjälpa dig med den frågan, men vår kundtjänst hjälper dig gärna”. Berätta eller visa sedan kunden hur de tar kontakt med kundtjänsten i ditt område.

Kunden har ett klagomål

Det händer ibland att en missnöjd kund klagar på dig som förare eller på resan. Det kan handla om något du kan påverka direkt, som exempelvis körsättet. Då kan du säga till kunden att du ska göra ditt bästa för att bli bättre. Ibland kan bara ett enkelt ”jag ber om ursäkt” göra kunden nöjd.

Om klagomålet handlar om något som du inte kan påverka informerar du kunden om vart denne ska vända sig. Se även till att du för synpunkterna vidare enligt de rutiner du fått. Om det kommer in många liknande klagomål, finns det stor chans att de blir åtgärdade.

Om du blir försenad till en kund

Förseningar kan orsakas av många anledningar. Det kan vara vägarbeten och trafikolyckor som gör att det blir köer i trafiken. Det kan vara en kund som själv är försenad vilket kan leda till att du blir försenad till din nästa kund. Oavsett anledning till förseningen är det viktigt att du är lugn, inte kör för fort och följer trafikregler.

När du kommer fram till en kund som du är försenad till, börja alltid med att be om ursäkt genom att till exempel säga ”Jag ber om ursäkt för förseningen men nu är jag här, hur kan jag hjälpa dig?”.

Ring också din trafikledning och berätta om förseningen. De kan hjälpa dig genom att flytta på kunder som du ska hämta senare eller ringa och informera om förseningen.

Be om ursäkt om du blir försenad, även om det inte är ditt fel

!

Kunden vill åka till en annan adress

Du ska alltid följa det som står på din körorder. Om en kund säger att den ska åka till en annan adress än den som du har fått på din körorder får du inte ta beslut själv att köra kunden dit. Det finns flera anledningar till att du inte får ta det beslutet själv. Till exempel kan kunden vara dement och inte komma ihåg att den har flyttat till ett äldreboende. Kör du till en annan adress utan att ha kontrollerat med trafikledningen kan det påverka planeringen på ditt körpass och skapa förseningar till andra kunder. Det kan också göra att du inte får rätt ersättning.

Ta alltid kontakt med trafikledningen om kunden säger att uppgifterna på din körorder inte stämmer. Trafikledningen kan undersöka vilken information som är rätt och hjälpa dig om det uppstår frågor.

En kund pratar negativt om ett annat trafikföretag eller en annan serviceförare

Även om du håller med får du inte prata negativt med dina kunder om någon annan. Kom ihåg att alltid vara professionell och att du är en representant för yrket som Serviceförare. Du representerar inte bara ditt trafikföretag som du kör för utan också en kollektivtrafikmyndighet, en kommun eller en hel region.

Informera kunden att den kan lämna in en synpunkt till kundtjänst om den har ett klagomål. Börja sedan prata om något annat, till exempel om vädret eller något ni kör förbi längs vägen.

Ta hjälp av trafikledning och kundtjänst

Försök behålla lugnet i stressade situationer

Om du blir stressad

Alla blir någon gång stressade. Det är en del av livet. Att vara serviceförare innebär att en stor del av din arbetstid är ute i trafiken bland andra vägtrafikanter. Där kan du inte alltid påverka vad som händer.

Oavsett vad orsaken är till att du blir stressad så är det viktigt att du försöker behålla lugnet och inte låter det gå ut över kunderna. Genom att berätta för kunderna vad som händer och be om ursäkt om du till exempel blir försenad så kan du påverka hur dina kunder uppfattar dig och situationen.

När du kör en arg, irriterad kund

Bemöt kunden med lugn och försök lyssna och förstå varför kunden är arg. Om kunden är arg för att du är försenad kan det räcka med att du ber om ursäkt.

Kunden kan vara arg för något som hände hemma eller på jobbet. Eller på grund av en sjukdom som gör att kunden har ont. Du kan inte alltid veta varför kunden känner som den gör. Men om du visar att du försöker förstå genom att lyssna, prata lugnt och erbjuda hjälp kan du bidra till att kunden ändå får en bra resa.

Kapitel 8.
Lagar och regelverk

Det finns ett antal lagar och regelverk som berör dig som kör Serviceresor. Här är några korta utdrag.

Färdtjänstlagen

Personer med funktionsnedsättningar som inte kan resa med den vanliga kollektivtrafiken eller som har svårt att själva förflytta sig har laglig rätt till färdtjänst. Respektive kommun eller region beviljar tillstånd för kommunens eller regionens färdtjänstområde.

Lag om riksfärdtjänst

Riksfärdtjänst söks och beviljas vid varje enskild resa som inte innefattas av färdtjänstområdet. Syftet med resan ska vara för rekreation, fritidsverksamhet eller annan enskild händelse.

Lag om resekostnadsersättning vid sjukresor

Enligt denna lag har personer rätt att få ersättning från regionen vid vissa resor på grund av sjukdom till öppen hälso- och sjukvård, sjukvårdande behandling, sjukgymnastik med mera. Regionen ansvarar för dessa resor.

Skollagen och skolskjutsförordningen

I dessa lagar regleras dels vilka skolbarn som har rätt till skolskjuts, dels vilka regler som gäller för utförandet, om fordonet och så vidare. Det är hemkommunen som med hänsyn till bland annat färdvägens längd, trafikförhållanden och funktionsnedsättningar hos en elev bedömer rätten till skolskjuts.

Diskrimineringslagen

I lagen avses direkt diskriminering att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation. Det handlar också om missgynnandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Mobillagen

Föraren får vid färd på väg endast använda mobiltelefon och annan kommunikationsutrustning om det inte påverkar körningen på ett trafikfarligt sätt. Föraren får inte använda denna utrustning på ett sådant sätt att han eller hon håller den i handen.

Tobakslagen

Rökning är förbjuden på färdmedel i inrikes kollektivtrafik eller i lokaler och andra utrymmen som är avsedda att användas av den som reser med sådana färdmedel. Det innebär att varken du eller kunden får röka i fordonet eller i närheten av fordonet.

Trafiksäkerhet

Du som förare har det yttersta ansvaret för säkerheten. Som förare regleras ditt ansvar när det gäller trafiksäkerheten i Trafikförordningen.

Du har ansvaret för att kunderna placeras på rätt sätt i fordonet och du ska också utföra resan på ett trafiksäkert sätt. Det innebär att:

- du inte får ta med fler personer än fordonet är godkänd för
- alla kunder ska vara fastspända med bilbälte
- last eller bagage måste säkras.

Information om vad som gäller för ditt fordon finns i fordonets registreringsbevis.

!

Säkerhet och trygghet kommer alltid först

Personuppgifter – prata aldrig med någon om dina kunder

Din arbetsgivare är skyldig att se till att alla anställda följer de regler som gäller för hantering av personuppgifter. Arbetsgivaren måste skriva ett sekretessavtal med alla anställda, det vill säga ett avtal om tystnadsplikt. I din roll som förare inom Serviceresor är det därför viktigt att du har kunskap om vad tystnadsplikt och sekretess innebär i praktiken.

Om du bryter mot reglerna i Dataskyddsförordningen kan du bli åtalad inför domstol och dömas för brott med fängelse upp till ett år.

Tystnadsplikt

Du får inte föra information om dina kunder vidare till andra människor, varken i privatlivet eller på arbetsplatsen. Observera att tystnadsplikten även gäller efter det du slutat din anställning.

Sekretess

Du får inte tala om dina kunder. Du får inte berätta något om dina kunder för kollegor, familj, vänner eller någon annan.

Tänk på det här:

Samtal med kunder

Du får aldrig prata med kunder om andra kunder. Du får inte ens berätta ”Jag körde Agda till Ica nu på förmiddagen” även om det kan tyckas oskyldigt. Om någon kund pratar om en annan kund eller ställer frågor kan du byta samtalsämne eller bara säga som det är, ”jag får inte prata om andra kunder”.

Samtal med förarkollegor

Även om andra förare omfattas av samma sekretessregler får du inte ge information om en kund som du själv har kört. Om någon kollega frågar eller säger något olämpligt om en kund kan du säga ”vi har skrivit på sekretessavtal med vår arbetsgivare” eller ”vi får inte prata om våra kunder”.

Du får inte berätta om dina kunder till någon

Samtal i privatlivet

Du får inte berätta något om dina kunder till någon annan människa. Det gäller även hemma vid matbordet.

Information om kunder

Ibland får du reda på information om en kund som är väsentlig att känna till för att resorna ska kunna utföras på ett bra sätt. Följ lokala rutiner för att informera vidare till trafikledning eller beställningscentral så att de kan vidta lämplig åtgärd. Oftast går det bra att vänta tills efter att du har lämnat kunden och inte har några andra kunder i bilen. Om det är brådskande kan du stanna och säga till kunderna ”jag behöver prata med min trafikledning” och gå ur bilen under samtalet.

Hantering av utskrifter

Alla utskrifter som innehåller någon form av personuppgift som namn, adress, telefonnummer, platstyp, datum för resa etc är sekretessmaterial och måste hanteras som sekretessavfall när det slängs. Det får inte slängas i vanliga soporna utan måste förstöras så att ingen obehörig kan få tillgång till materialet.

Kapitel 9. Konflikthantering och om det sker en olycka

Hamnar du eller någon kund i en konflikt är det bra om du är förberedd på hur du ska agera. Här är några tips som är effektiva för att hantera konflikter.

Var tydlig med ditt budskap

Förklara sakligt och lugnt vad du vill eller inte vill genom att använda jag-budskap. Säg till exempel ”Jag skulle uppskatta om du sänker rösten …” eller ”Jag vill inte att du skriker åt mig. Vi kan försöka tala lite lugnare till varandra i stället.” På så sätt kan kunden förstå hur du upplever det och se situationen ur ditt perspektiv.

Undvik däremot direkta uppmaningar som ”Skrik inte åt mig!” vilket kunden kan uppfatta som en anklagelse. Det kan leda till att situationen trappas upp.

Tänk på att ord, röst och kroppsspråk måste överensstämma med det du säger. Talar du lugnt och säkert men ser aggressiv ut är det ditt kroppsspråk som kunden lägger märke till. Ett bestämt nej och ett vänligt men bestämt kroppsspråk sänder samma signal och kan få kunden att lugna ner sig.

Avdramatisera situationen

Ett artigt och trevligt bemötande är grundläggande i alla service-yrken. Ibland räcker det att du hälsar vänligt och tar ögonkontakt med en irriterad eller uppretad kund för att situationen ska lugna ner sig. Ett annat effektivt sätt är att be om ursäkt. ”Ursäkta mig, jag missförstod din fråga och därför fick du ett felaktigt svar. Nu har jag klart för mig vad du menar så svaret på din fråga är att …”

Lyssna aktivt

Om du lyssnar aktivt på vad kunden säger, känner hon eller han sig sedd, hörd och bekräftad vilket kan minska de upprörda känslorna. Visa att du lyssnar genom att säga ”jaha, okej, mmm” eller liknande.

Du kan också styra samtalet genom att ställa frågor som bidrar till att du får reda på varför kunden är upprörd eller arg. Använd öppna frågor som Vem? Vad? Vilken? När? och Hur? men undvik frågor som kan besvaras med ja eller nej. Undvik också att fråga Varför? eftersom en uppretad kund då kan känna sig trängd och ifrågasatt.

Sätt ord på känslorna genom att till exempel säga ”Jag märker att du är mycket upprörd. Vad är du irriterad på?” På så sätt hjälper du både kunden och dig själv att förstå samtidigt som det kan få kunden att lugna ner sig. Summera med egna ord vad kunden har sagt för att visa att du har lyssnat och förstått. På så sätt vinner du tid och kanske undviker att konflikten trappas upp.

Ordningsföreskrifter

Enligt ordningslagen får du som trafiktjänsteman bara tillrättavisa störande personer med ord. Blir du provocerad så gå aldrig in i en diskussion. Om dina kunder är påstridiga får du använda ditt sunda förnuft och hellre låta bli att argumentera och säga emot. Tänk på att dina kunders agerande kan hänga ihop med de besvär, sjukdomar eller funktionsnedsättningar de har. Viktigt är att du uppträder lugnt och sakligt och aldrig spelar hjälte. Om situationen blir ohållbar så kontakta ditt trafikföretag och i nödfall ring efter polis.

Ditt trafikföretag har oftast speciella ordningsregler, ta reda på vilka regler som gäller och följ dem. Läs också mer om vad som sägs om hot och våld i den handlingsplan som finns i ditt företag så att du säkert vet hur du ska göra om du skulle hamna i en besvärlig situation med kunder, medresenärer eller andra personer.

Allvarliga situationer med hot och våld är mycket ovanliga inom Serviceresor. Skulle någon kund, medpassagerare eller annan person uppträda hotfullt eller våldsamt är det bra om du vet hur du ska agera i en sådan situation. Det allra viktigaste är att du håller dig lugn.

Tänk på att:

- försöka att vara lugn
- inte säga emot och provocera den som hotar dig
- lämna ifrån dig pengar eller andra saker som den hotfulle personen begär
- aldrig spela hjälte
- skriva upp namn, adress och telefonnummer till eventuella vittnen
- alltid hänvisa media till din arbetsgivare.

Olyckor och tillbud

Du som förare kan förebygga olyckor genom att följa rutiner och körordern när det gäller säkerheten för kunderna. Men ibland inträffar mindre olyckor och tillbud. De vanligaste sker i samband med att kunden ska ta sig till och från fordonet eller när kunden ska gå in och ur fordonet. Till exempel att kunden klämmer sig i bildörren, tappar balansen och ramlar. Därför ska du som förare alltid hjälpa kunderna.

Förebygg tillbud och olyckor genom att alltid:

- gå ur fordonet och möt upp kunden
- hjälp kunden in och ur fordonet
- hjälp kunden med bilbältet
- spänn fast bagage och hjälpmedel.

SOS-alarm 112

Blir kunden allvarligt sjuk eller avlider under färd ska du alltid först ringa SOS-alarm på nummer 112 och då får du hjälp med vad du ska göra.

112 är ett nödnummer som ska användas i akuta nödsituationer då det är fara för liv, egendom eller miljö. En nödsituation innebär när du snabbt behöver hjälp från ambulans, räddningstjänst och polis. Numret är öppet dygnet runt och är gratis från alla telefoner.

När du ringer 112 svarar en operatör som ställer frågor för att kunna bedöma vilken hjälp som behövs. Under tiden som hjälpen skickas ut ställer operatören ytterligare frågor för att förbereda och förmedla informationen till hjälpresurserna. De vägleder och stöttar dig under tiden som hjälp är på väg.

Frågor som du kan behöva svara på är:
Vad har hänt?
Var har det hänt?
Vilket telefonnummer ringer du från?
Därefter ska du kontakta din trafikledning.

Är det så att du märker att du själv håller på att bli allvarligt sjuk ska du göra precis på samma sätt – ringa 112 och sedan din trafikledning.

Om det sker en olycka

Det är många som ska samsas i trafiken. Ouppmärksamhet, dåligt väglag eller andra oförutsedda händelser kan leda till att du blir inblandad i en olycka, även om du är en skicklig och erfaren förare.

Vid en olycka har du vissa skyldigheter som du absolut måste känna till som yrkesförare. Att ”inte veta” är aldrig en ursäkt. Lagen säger bland annat att en vägtrafikant som haft del i en trafikolycka måste uppge namn, adress och lämna upplysningar om händelsen. Du är också skyldig att stanna kvar på platsen och ge hjälp åt skadade efter bästa förmåga. Vid personskada eller viltolycka är du skyldig att tillkalla polis. Som yrkesförare har du samma skyldigheter antingen du orsakat olyckan eller inte.

Gör så här vid olycka

Om en olycka inträffar finns det vissa saker du ska göra. Försök att vara lugn, inventera skadeplatsen och agera snabbt.

Skaffa överblick

- slå på varningsblinkers, stäng av motorn och försök att skapa dig en uppfattning om vad som hänt
- undanröj akut fara för liv

Larma

- ring 112

Varna

- sätt ut varningstrianglar

Hjälp

- ge första hjälpen till skadade personer
- meddela ditt trafikföretag om vad som hänt.

Skadeanmälan

När en olycka inträffat, ska samtliga inblandade parter skriva skadeanmälan. Det är viktigt att du vet hur man skriver en sådan anmälan och att du är medveten om att den inte avgör skuldfrågan. Tänk på att skriva upp namn och telefonnummer till eventuella vittnen. Lämna in skadeanmälan så snart som möjligt till din arbetsgivare.

Skriv rapport

Vid en skada, olycka eller ett tillbud ska du alltid skriva en rapport och lämna till din arbetsgivare inom den tid som föreskrivs i ditt område.

Gör så här vid brand

För att du ska vara väl förberedd om det skulle börja brinna när fordonet står stilla eller när du kör måste du veta vad som står i den handlingsplan som gäller för ditt företag. Innan du kör ska du alltid kontrollera att rätt säkerhetsutrustningen finns i fordonet.

Uppstår brand när fordonet står stilla ska du

- informera kunderna om vad som har hänt och se till att de lämnar fordonet
- ledsaga eller hjälpa de personer som inte kan förflytta sig själva

Uppstår brand när du kör ska du

- stanna och stänga av motorn
- se till att kunderna lämnar fordonet så fort som möjligt och hjälpa dem på bästa sätt

Vid brand som du bedömer att du inte själv kan släcka ska du

- ringa 112

Du ska alltid

- se till att alla kommer ur fordonet och hjälpa kunderna efter behov
- larma trafikledningen och försöka att släcka elden
- låta fordonet vara om du lyckas släcka elden – det ska bärgas och tas om hand av verkstadspersonal

Får någon en lindrigare brännskada ska du

- behandla på bästa sätt. Har du särskild utbildning följer du de råd du har fått. En metod att behandla små brännskador är genom att kyla med kompresser eller en fuktig tygbit. Vintertid kan du använda snö.

Får någon en allvarlig brännskada

- ska du ringa 112.

Kapitel 10.
Specialfordon och hjälpmedel

Specialfordon är ett fordon som är anpassat för transport av kunder som har till exempel rullstol och elskoter. En del specialfordon är utrustade med bår och trappklättrare.

Goda kunskaper är viktigt

Det är många praktiska saker att hålla reda på när du kör specialfordon. Du behöver ha kunskap om fordonets funktioner och utrustning. Felaktig hantering innebär stora risker för kunden, för dig som förare och för medresenärer.

Din arbetsgivare ansvarar för att komplettera med praktisk utbildning så att du kan utföra uppdraget säkert och tryggt.

Mjuk och säker körning

Många kunder som sitter i rullstol eller ligger på bår kan vara extra känsliga för snabba accelerationer, ryckig körning, höga hastigheter och häftiga inbromsningar. Det beror på att rullstol och bår inte står emot stötar lika bra som ett bilsäte.

För att dina kunder ska uppleva resan som bekväm, säker och trygg behöver du köra mjukt. Det innebär att du kör lugnt, anpassar hastigheten, bromsar och svänger försiktigt.

Säkerhetskontroll

För att kunden ska få en bekväm och trygg resa måste du kunna hantera ditt fordon och utrustningen. Det är alltid du som förare som ansvarar för att fordonet är trafiksäkert när det körs i trafik.

Innan du startar ditt arbetspass ska du göra en säkerhetskontroll av fordonet. Under din körkortsutbildning fick du instruktioner om hur du ska kontrollera ditt fordon så att det är trafiksäkert. Använd dig av dem och ta också hänsyn till de instruktioner om säkerhets- och funktionskontroll som din arbetsgivare har.

Beroende på fordonstyp ska du också kontrollera:

- luftsänkning
- rullstolsliften
- avkörningsskyddet
- dörrstängning och nödöppning
- yttre fotsteget
- yttre lastbelysningen baktill och på sidorna.

Det finns tre huvudtyper av specialfordon

- Låggolvsfordon med sänkning av golvet och en svagt sluttande ramp.
- Fordon med rullstolslift.
- Något mindre fordon av personbilstyp där bakre delen kan sänkas och har en kortare ramp.

För att kunna utföra uppdraget på ett säkert sätt behöver du ha kunskap om fordonets kapacitet. Det hittar du i fordonets registreringsbevis där det finns information om till exempel lastvikt och antal rullstolsplatser.

Låggolvsfordon

Ett låggolvsfordon kan du sänka på tre olika sätt:

- sänka hela bilen vilket ger ett lågt insteg för kunden och ett plant golv inne i bilen
- sänka endast höger sida vilket ger det lägsta insteget för gående men ett något mer lutande golv inne i bilen eftersom vänstersidan reser sig lite när bilen är nedsänkt
- sänka endast bak vilket skapar en låg rampvinkel mot marken som gör det lättare att köra in rullstolen.

Låggolvsfordon

Har du god kunskap om de olika funktionerna kan du på ett lämpligt sätt kombinera dem och anpassa dem efter kundens behov. Försök alltid att skapa den lägsta vinkeln mot marken för rampen till kunden som sitter i rullstol och det lägsta insteget för

den gående kunden. Båda åtgärderna är till för kundens säkerhet. Innan du kör i väg ska du se till att rampen är säkrad i uppfällt läge och att fordonet höjs till körläge.

Fordon med lift

En annan typ av specialfordon är fordon med lift. Du måste kunna manövrera liften på ett säkert sätt med reglagen. När du lyfter och sänker liften ska den vara i plant läge. Du ska alltid åka med kunden på liften för att ge säkerhet och skapa trygghet. Avkörningsskydd ska finnas och alltid vara uppfällt när en rullstol står på liften. Liftplattans storlek ska motsvara den rullstol du transporterar, och hela rullstolen måste få plats innanför avkörningsskyddet.

Fordon med lift

För att underlätta inkörning av rullstolen i fordonet kan det finnas en nedfällbar plåt mellan fordonets golv och liften. Var uppmärksam på klämrisken mellan plåten och liften.

Ett fordon med lift går inte att sänka och har därför ett högt insteg. Om du hämtar en gående kund måste du därför vara uppmärksam på om kunden behöver extra hjälp med att gå in i eller ur fordonet.

Mindre fordon

Mindre fordon

Något mindre fordon av personbilstyp där bakre delen kan sänkas och har en kort ramp för att rullstolen ska kunna köra in.

Kundens hjälpmedel

Det finns flera olika hjälpmedel som passar kundens behov. Ditt ansvar är att hjälpmedlet placeras rätt, säkert och hålls fast under resan med fordonets fasthållningsanordningar.

Manuell rullstol

Den här rullstolstypen är den vanligaste förekommande och körs manuellt. När du hanterar rullstolen tänk på att alltid slå på rullstolens bromsar och se till att tippskydden är nedfällda. Det gäller såväl inne i som utanför fordonet, till exempel på en lift eller på marken. Om du bara under ett ögonblick lämnar rullstolen obromsad och den börjar rulla iväg eller tippa baklänges är risken stor att det inträffar allvarliga skador.

Elrullstol

En elrullstol har en motor som styrs med hjälp av ett körreglage. Körreglaget kan ha personliga inställningar och därför är det alltid kunden som ska köra in i och ut ur fordonet. Visa kunden till rätt plats i fordonet.

Elskoter

På en elskoter finns det till skillnad från en elrullstol ett styre. Elskotern har tre eller fyra hjul och många modeller är större och längre än en rullstol.

Det är kundens ansvar att hjälpmedlet är godkänt för att sitta i under resan.

Tänk på att:

Parkera om möjligt fordonet på plant underlag, det underlättar både för dig för kunden och minimerar risken för att rullstolen ska rulla iväg.

Du ska alltid följa med på rampen eller liften och vara beredd att stötta den kund som kör in rullstolen i fordonet.

Oavsett vilken typ av rullstol eller skoter du hanterar ska du se till att den är bromsad inne i fordonet.

Placera alltid rullstolen nära väggen i fordonet då får kunden rätt vinkel på bilbältet.

Koppla bilbältet genom att trä höftbältet under rullstolens armstöd i korrekt vinkel över axel och mot vägg.

Justera bilbältets höjd vid behov.

Det är ditt ansvar att bältet är rätt fastsatt under resan.

Spänna fast hjälpmedel och bagage

Rullstolar har oftast en märkning som visar var du ska koppla fasthållningsanordningar på rullstolen. Finns det ingen märkning så koppla på en plats på rullstolens ram som ger den bästa vinkeln mot golvet, men koppla inte i hjulpartiet.

Elrullstolar och elskotrar är tunga och har ofta tydliga ringar som du använder för att koppla fasthållningsanordningen. Säkra rullstolen i ringarna. Det kan också behövas extra fasthållning.

Använd semiautomatiska fasthållningsanordningar till varje rullstol du transporterar. Du kopplar och lossar dem på ett smidigt och enkelt sätt och sparar både tid och obekväm arbetsställning. Samtidigt hindrar automatiken att rullstolen rör sig under resan – den ”fångar” rullstolen och därmed ökar säkerheten avsevärt. Du måste ha fyra sådana rullar till varje rullstol för att koppla fast rullstolen säkert.

Justera läget genom att flytta låset i golvskenan till rätt vinkel och längd. Du ska koppla rakt bakom rullstolen och gärna något ut från rullstolen i sidled så att den står säkert och inte välter. Koppla aldrig remmarna i kryss på rullstolen. Spänn remmarna ytterligare en gång innan du kör iväg och kontrollera att de är sträckta.

Du bör också ha manuella remmar i fordonet, till exempel för extra säkring av en tung elrullstol.

Kundens medförda bagage och eventuella hjälpmedel måste alltid säkras med spännremmar under resan eftersom ett specialfordon har många öppna ytor. Det är ditt ansvar som förare att allt bagage och alla hjälpmedel är väl fastsatta under resan.

Komfortbälte

Kunder som sitter i rullstol kan ha svårt med balansen och sina rörelser. Ett bilbälte på en rullstolsplats är längre än ett vanligt bilbälte. Se därför till att det är ordentligt spänt så minskar risken att kunden glider ur rullstolen.

Komfortbältet ersätter inte bilbältet!

Komplettera gärna med att använda komfortbältet som ger extra stöd om du till exempel skulle behöva göra en kraftig inbromsning. Komfortbältet spänns fast runt rullstolens ryggstöd och kundens midja under resan.

Kapitel 11. Trappklättrare

En trappklättrare är en elektrisk maskin som används för att lyfta en rullstol uppför eller nedför en trappa med kunden sittande i rullstolen.

Innan du får använda trappklättrare måste du även ha en praktisk utbildning. När du använder trappklättraren på rätt sätt är den ett mycket bra hjälpmedel för dig som förare. Det är din arbetsgivare som ansvarar för att du får den praktiska utbildningen.

Trappklättrarens batteri ska vara tillräckligt laddat så att du inte riskerar att fastna mitt i en trappa om batterikraften skulle ta slut. Kontrollera att trappklättraren är väl förankrad under färd och att den är ansluten till laddningsutrustningen i fordonet. Det är viktigt att maskinen genomgår service och kontroller enligt tillverkarens anvisningar.

Hantering och utförande

Alla rullstolar går inte att köra med trappklättrare och det är du som förare som bedömer om rullstolen kan användas. Rullstolen måste kunna spännas fast på ett säkert sätt och får inte överskrida trappklättrarens lastvikt. Lastvikten är rullstol inklusive kund. Ta reda på vilken lastvikt som gäller för den trappklättrare som du ska använda.

Innan du börjar utföra uppdraget ska du bedöma att trappan fungerar att klättra i. Kontrollera trappstegens höjd, trappans utformning och om det finns risk för halka.

När du kör i en trappa ska rullstolen vara korrekt fastsatt i trappklättraren. Ställ rullstolen i hjulstället, bromsa och koppla trappklättrarens ryggfästen på rullstolen. Vid behov använd komfortbälte.

Du kan anpassa trappklättrarens hastighet utifrån trappan och kundens behov. Hantering av trappklättrare kan vara ett tungt arbete. Ta en paus om det behövs men glöm inte att berätta det för kunden.

När du avslutar trappklättringen kopplar du först bort rygg-fästena från rullstolen. Därefter släpper du på rullstolens bromsar och kör ur rullstolen.

Eftersom du arbetar bakom kundens rygg är det mycket viktigt att du berättar för kunden vad du gör och vad som händer. Genom rätt agerande tar du bort den oro en kund kan uppleva och på så sätt skapar du en trygg upplevelse.

!

Berätta för kunden vad du gör och vad som händer

Tänk på att:

En kund som färdas uppför eller nedför en trappa med hjälp av trappklättrare är särskilt utsatt på många sätt eftersom du lutar kunden, ibland nästan i liggande ställning i trappan.

Kunden kan också uppleva obehag om det är öppna trappräcken.

Åk gärna med någon kollega i trappklättrare så får du en insikt om de särskilda förutsättningar och den utsatthet det innebär att resa med trappklättrare.

Kapitel 12. Bårtransport

Bårtransport används för kunder som behöver resa liggandes. Du måste känna till funktionen på den bårtyp du använder. Se till att fasthållningsanordningar och remmar uppfyller gällande krav och används korrekt.

Hantering och utförande

Kontrollera före resan att båren är rengjord och att det finns rena filtar och kuddar. Båren ska vara bromsad innan kunden lägger sig. Under resan ska båren alltid vara säkrad, det gäller även när den inte används. Båren ska vara utrustad med fyrpunktsbälte och benbälte.

Här är några tips och råd:

- Ta det lugnt och förklara hela tiden vad du gör exempelvis när du kopplar bårens bälten.
- Erbjud alltid kunden en filt, det ger trygghetskänsla.
- Kunden kan vara känslig för att bli illamående under resan så det är bra om det finns kräkpåsar i fordonet.
- Hur kunden transporteras utanför fordonet – i sjukhus, entréer och trappuppgångar eller utomhus – är avgörande för en trygg färd.
- Kunder som reser liggandes på bår är extra känsliga för snabba accelerationer, ryckig körning, höga hastigheter och häftiga inbromsningar. Kör därför extra mjukt och försiktigt.

Hur du bär båren är en teknik som du bör träna. Tekniken är olika beroende på bårtyp och var du bär. Det är viktigt att du har utbildning för din och kundens säkerhet. Det är din arbetsgivare som har ansvaret för att du får praktisk utbildning.

Slutligen en uppmaning till dig som förare. Åk med någon kollega liggande på bår så får du en insikt om de särskilda förutsättningar och den utsatthet det innebär att resa liggandes på bår.

En kund som reser liggande på bår är särskilt utsatt och skör

!

Hej då,

Boken slutar här och kundmötet börjar. Du har nu fått kunskap och stöd i din roll som serviceförare för att ge våra kunder en trygg och positiv resa.

Du har också fått tips och råd för att bemöta kunderna med bra service och ett gott bemötande före, under och efter resan.

Lycka till med dina kundmöten framöver!

Egna anteckningar

FÖRARCERTIFIERING
UTBILDNINGSHANDBOK SERVICERESOR
© 2022 Svensk Kollektivtrafik
Upplaga 2:1

Projektgrupp:
Anette Arconge, Hallandstrafiken
Anna Henriksson, Västtrafik
Benny Jönsson, Länstrafiken Kronoberg
Anita Stenhardt, Svensk Kollektivtrafik

Projektgruppen har ansvarat för att revidera och vidareutveckla handboken med innehåll, texter, layoutförslag och nytt material för Förarcertifiering Serviceresor.

I arbetet har också en referensgrupp från trafikföretag samt nätverket Förarcertifiering Serviceresor bidragit med synpunkter.

Bilder: Västtrafik, Hallandstrafiken, Sörmlandstrafiken, Länstrafiken Kronoberg, Borås Stad, Skånetrafiken, Kalmar Länstrafik.
Layout: Kristina Nordlöf
Repro och tryck: TRYCKORIT

Att mångfaldiga innehållet i denna bok, helt eller delvis, utan medgivande av Svensk Kollektivtrafik, är förbjudet enligt lagen om upphovsrätten till litterära och konstnärliga verk. Förbudet gäller varje form av mångfaldigande: genom tryckning, kopiering, bandinspelning etc.

Svensk Kollektivtrafik
Götgatan 14, 1 tr. 118 46 Stockholm.
www.svenskkollektivtrafik.se

SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Svensk Kollektivtrafik är branschorganisation för regionala kollektivtrafikmyndigheter och länstrafikbolag. Våra medlemmar erbjuder lokal och regional kollektivtrafik med buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och båt i Sverige. Svenska folket gör årligen 1,7 miljarder resor med våra medlemmars trafik. Det motsvarar 99 procent av landets busstrafik och 90 procent av landets tågtrafik.

www.svenskkollektivtrafik.se