



SERVICERESOR & NÄRTRAFIK
FÖRARGUIDE
2026



Kalmar länstrafik
REGION KALMAR LÄN

Hej!

Välkommen till din förarguide. Denna guide omfattar bland annat din roll som förare, ditt köruppdrag och dina kunder. Vi hoppas att den ska vara ett bra stöd och ett värdefullt hjälpmedel för dig i ditt dagliga arbete.

Det arbete du gör är helt centralt för att vi ska lyckas med vårt gemensamma uppdrag: att erbjuda en hållbar och attraktiv kollektivtrafik där kundernas upplever trygghet under hela resan, från det att de stiger på till dess att de når sin slutdestination.

Det är du som förare som möter våra kunder och ser till att trafiken fungerar på det trygga och välkomnande sätt som krävs. Du är vårt ansikte utåt och gör Kalmar länstrafik till det naturliga och attraktiva resealternativet för länets invånare och besökare.

En viktig nyckel för vårt samarbete och för att du ska ha rätt förutsättningar i din vardag och känna dig informerad, är att du regelbundet besöker Trafiknavet. Där hittar du alltid den senaste informationen och håller dig uppdaterad om vad som händer inom Kalmar länstrafiks serviceresor och närtrafik.

Avslutningsvis vill jag rikta ett stort tack till dig för det viktiga arbete som du utför varje dag. TACK!



Hälsningar
Mattias Ask
Trafikdirektör



Kontakta Kalmar länstrafik

Informera alltid trafikledning om det är något som avviker, till exempel:

- Om du är sen
- Om du förväntas bli sen
- Om du inte hittar kunden

För att nå trafikledare/trafikplanerare:

- Ring trafikledning i respektive område gällande dagens transporter samt fakturering av avgifter.
- Ring trafikplanering i respektive område gällande morgondagens transporter.

Du ska alltid meddela trafikledning om du förväntas bli mer än 5 minuter sen eller inte hittar kunden.

**Till kunder får endast
följande nummer lämnas ut:**

010-35 75 050 (kundtjänst)

INNEHÅLL

BEMÖTANDE

Tillsammans är vi Kalmar länstrafik	6
Kalmar länstrafiks vision.....	6
Vår bemötandekod	7
Vår värdegrund	8
Konflikthantering	9

AVTALSKRAV

Avtalskrav.....	13
Uniform	16

MIN ROLL SOM FÖRARE

Min roll som förare för Kalmar länstrafik.....	19
Mitt uppdrag.....	19
Förberedelser inför varje pass	20
Kompetens.....	20
Trafiknavet	20

MITT KÖRUPPDRAG

Mitt köruppdrag	23
Hjälpmedel & utrustning.....	25
Resande i rullstol/elscooter	25
Märkning av rullstol/elscootrar.....	27
Trappklättrare	28
Liggande transporter.....	29
Bärhjälp	29
Säkerhet och professionalism	30

Assistanshund	31
Ängslås.....	32
Raster & förarbyte	33
Förarbyte	34
Sekretess.....	35

TRAFIKLÖSNINGAR

Trafiklösningar	37
Färdtjänst	37
Riksfärdtjänst	38
Sjukresa	38
Närtrafik	39
Anpassad skolskjuts	39
Begrepp	40

MINA KUNDER

Mina kunder	43
Vad håller jag utkik efter	43

MOBIHAST

Felsökning	45
------------------	----

SÄKERHET

Incidentrapportering	47
----------------------------	----

ÖVRIGT

Trafiknavet.....	48
Egna anteckningar	49
Kontaktuppgifter	50

Tillsammans är vi Kalmar länstrafik

Kalmar länstrafik är en del av Region Kalmar län och ansvarar för kollektivtrafiken i länet.

Vårt gemensamma uppdrag

Kalmar länstrafiks uppdrag är att erbjuda resor som underlättar och berikar människors liv och utvecklar vår region.

Vårt gemensamma ansvar

Kalmar länstrafik har ett övergripande ansvar för buss, tåg, serviceresor, närtrafik och skärgårdstrafik i länet. All vår trafik körs av upphandlade trafikföretag.

SVERIGES MEST UPPSKATTADE KOLLEKTIVTRAFIK

Som gör det enkelt för människor att röra sig i livet.

Visionen är att bli Sveriges mest uppskattade kollektivtrafik. Den ska vara ett attraktivt och naturligt alternativ och kunden ska känna trygghet under hela resan. Kalmar länstrafik ska erbjuda resor som underlättar och berikar människors liv och utvecklar Kalmar län. Kollektivtrafiken ska ge livskraft till hela länet och ge människor möjlighet att resa till studier, arbete, fritidsaktiviteter och kultur.

Vår bemötandekod

- ett sätt att vara mot andra

Vår bemötandekod visar hur vi ska tänka, vara och agera i mötet med våra kunder. Men också i mötet med varandra.

- ➔ Jag är öppen och ärlig
- ➔ Mitt bemötande präglas av omtanke och engagemang
- ➔ Jag känner stolthet och motivation i mitt arbete
- ➔ Jag vill lära mig nytt
– varje dag lite bättre
- ➔ Jag återkopplar och ger beröm

Vår värdegrund



Öppet

- Vi skapar en tillgänglig trafik
- Vi skapar enkla och användarvänliga tjänster
- Vi är lyhörda för våra kunders önskemål och behov



Engagerat

- Vårt bemötande präglas av omtanke och engagemang
- Vi har kunden i fokus och planerar för hela resan
- Vi har ett arbetsklimat där alla känner stolthet och motivation och vill utveckla verksamheten
- Vi tar ansvar för en hållbar framtid



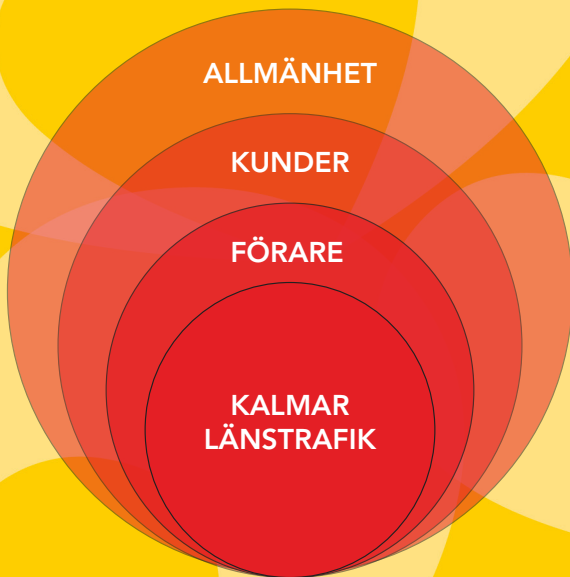
Kunnigt

- Vi är specialister på kollektivtrafik
- Vi är öppna för att lära oss nytt - varje dag lite bättre
- Vi är resultatinriktade och har ett ekonomiskt ansvar
- Vi arbetar för att ligga i framkant inom den tekniska utvecklingen

Kultur och bemötande spelar en central roll för att skapa Sveriges mest uppskattade kollektivtrafik.

Hur vi bemöter varandra återspeglas i bilden av varumärket i flera led.

Därför ska jag som förare följa vår gemensamma bemötandekod och leva efter vår värdegrund som är grunden i Kalmar länstrafiks kollektivtrafik.



Konflikthantering

Jag vet att konflikter ibland kan uppstå under mitt arbete. Om det händer att någon kund blir upprörd eller arg, har jag en plan för hur jag kan hantera situationen på ett bra sätt:

1. Jag är tydlig

Jag förklarar lugnt och sakligt hur jag upplever situationen genom att använda "jag-budskap". Till exempel: "Jag skulle uppskatta om du sänker rösten..." istället för "Skrik inte åt mig!".

2. Jag avdramatiserar

Jag hälsar vänligt, visar att jag ser kunden och säger förlåt om jag missförstått något. Det kan hjälpa att vänligt be om ursäkt och förtydliga: "Ursäkta mig, jag missförstod din fråga...".

3. Jag lyssnar aktivt

Jag visar att jag lyssnar med ord som "jaha, okej, mmm", ställer frågor som hjälper mig förstå varför kunden är upprörd (t.ex. Vad gör dig särskilt upprörd?) utan att använda "varför" som kan kännas anklagande. Jag sammanfattar vad kunden sagt för att visa att jag verkligen förstått.

4. Vid hot eller våld håller jag mig lugn och prioriterar säkerheten

- Jag försöker inte argumentera eller provocera.
- Jag lämnar ifrån mig efterfrågade saker om det kan undvika våld.
- Jag noterar namn, kontaktuppgifter till vittnen om det finns.
- Jag hänvisar alltid media vidare till min arbetsgivare

Om det behövs kontaktar jag mitt trafikföretaget eller i akut läge polisen.

AVTALSKRAV

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Grundläggande avtalskrav
- Krav som jag ska känna till i mitt körupdrag
- Uniformkrav

Avtalskrav

Punkterna nedan är några av de grundläggande avtalskraven mellan mitt trafikföretag och Kalmar länstrafik.

Jag som förare ska:

1. Ha genomgått Trafikföretagets och Kalmar länstrafiks introduktionsutbildningar samt blivit godkänd i Förarcertifiering innan mitt första Körpass.
2. Följa de instruktioner Kalmar länstrafik ger vid varje köruppdrag. Finns det anledning att utföra uppdraget på annat sätt ska jag kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning för att få detta godkänt innan utförandet.
3. Rapportera uppkomna problem och/eller klagomål från kund till Kalmar länstrafiks trafikledning.
4. Känna till och följa sekretessbestämmelser.
5. Alltid försäkra mig om att det är rätt kund som jag hämtar.
6. Endast ta med de kunder som framgår av Köruppdrag.
7. Om kund inte är på plats vid utsatt tid för hämtning ska jag leta efter eller ringa kunden. Om kunden inte hittas inom fem minuter ska jag kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning för vidare instruktion.
8. Ha god lokalkännedom och stöd av system för navigering vid behov.
9. Ta betalt av kund eller kontrollera biljett samt erbjuda kvitto innan resan påbörjas enligt köruppdrag.
10. Vara serviceinriktad och uppträda "öppet, engagerat och kunnigt" enligt värdegrunden.
11. Bära Id-kort/certifikat för godkänd förarcertifiering synligt på höger sida av uniformsjackan/skjortan.

Avtalskrav

Jag som förare ska:

12. Ha genomgått utbildning i hjärt- och lungräddning (HLR) med hjärtstartare enligt HLR-rådets utbildningsprogram Vuxen-HLR. Bevis om genomgången utbildning i hjärt- och lungräddning med hjärtstartare ska kunna uppvisas vid Fordonskontroll eller av Kalmar länstrafik anvisad kontroll.
13. Ansvara för säkerheten vilket bland annat innebär att kunden använder säkerhetsbälte, barnvagnar, rullstolar och bagage eller motsvarande är korrekt förankrade under färd.
14. Ha allmän kunskap om olika sjukdomstillstånd, funktionsnedsättningar samt förståelse för att kunder har olika behov av bemötande och hjälp.
15. Erbjuder lyft till kunder som har svårt vid på- och avstigning.
16. Om det framgår av köruppdraget, hjälpa kund genom att hämta och lämna kund i bostad eller annan mötesplats.
17. Hjälpa kunden in i och ut ur fordonet, hjälpa till med dörröppning samt kundens bagage och hjälpmedel.
18. Om det framgår av köruppdraget att kund ska tas emot lämnar jag aldrig kunden ensam på platsen. Jag stannar kvar tills kunden tas emot. Finns det ingen som tar emot kunden ska jag kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning.
19. Känna till vad "service extra" innebär.
20. Kunna utföra bärhjälp av bår och bärstol.
21. Undvik exempelvis tobak, parfym och nötter som kan ge allergiska reaktioner.

Avtalskrav

Jag som förare ska:

22. Inte röka inom 15 meter från fordonet.
23. Vara utbildad för att kunna hantera biljett- och betalsystem, om biljettsystem finns i fordonet.
24. Kunna svara på frågor om serviceresor och närtrafik. Vid behov kontakta Kalmar länstrafiks kundtjänst.
25. Ha god kunskap om fordonet och den utrustning som finns, till exempel taxameterutrustning, bår, trappklättrare, fästanordningar för rullstolar med mera.
26. Stänga av fordonet för att undvika tomgångskörning vid entréer eller motsvarande.
27. Vara nåbar under körpasset och ska därför ta med mobiltelefon/handenhet när jag lämnar fordonet.
28. Inte ha privata telefonsamtal med kund i fordon.
29. Använda öronsnäcka eller liknande utrustning vid telefonsamtal. Samtal ska ske på svenska.
- 30.

Avtalskrav

Uniform

Det är viktigt att jag bär den uniform som anvisas av Kalmar länstrafik.

Bär jag uniform är jag i lagens mening en trafiktjänsteperson och har ett visst ökat juridiskt skydd om någon utsätter mig för någon form av fysiskt våld. Uniformen ger mig till exempel bättre skydd i försäkrings- och skadeståndsmål.





MIN ROLL SOM FÖRARE

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Mitt uppdrag
- Förberedelser inför varje körpass
- Kompetens
- Trafiknavet
- Avtalskrav
- Uniform

Min roll som förare för Kalmar länstrafik

Att köra serviceresor och närtrafik för Kalmar länstrafik är mer än bara ett jobb. Det är ett viktigt uppdrag där jag som förare varje dag hjälper kunder att ta sig dit de behöver. Eftersom jag ofta är kundens första och sista kontakt, är mitt bemötande helt avgörande för kundens helhetsupplevelse.

Mitt uppdrag

Jag som förare ser till att varje resa är trygg och säker. Det innebär att jag:

- Kör trafiksäkert och följer gällande trafikregler.
- Ger ett vänligt och professionellt bemötande.
- Hjälper till med på- och avstigning samt hantering av bagage och hjälpmedel.
- Använder lyft eller ramp vid behov.
- Säkerställer att kunden sitter bekvämt och att säkerhetsbältet är korrekt fastspänt.
- Följer de instruktioner som ges i köruppdraget och kontaktar Kalmar länstrafik trafikledning om oklarheter uppstår.
- Ser till att rätt kund kommer till rätt adress.
- Om det framgår av köruppdraget, väntar tills en anhörig eller personal möter upp kunden innan jag lämnar platsen. Det gäller även vid byte till anslutande fordon.

Förberedelser inför varje körpass

Innan jag börjar mitt körpass kontrollerar jag att fordonet är i gott skick och att utrustning finns på plats och fungerar enligt protokoll för egenkontroll. Jag bär alltid mitt ID-kort/certifikat synligt på höger sida och är klädd i en ren och korrekt uniform enligt Kalmar länstrafiks krav.

Egenkontroll av fordon och teknik ska göras för att säkerställa kvalitet och trafiksäkerhet. Bristerna på fordonet ska åtgärdas innan körpasset påbörjas eller ersättas av annat fordon.

Kompetens

Jag har genomgått följande utbildningar:

- Trafikföretagets introduktionsutbildning.
- Kalmar länstrafiks introduktionsutbildning samt förarcertifiering.
- Utbildning i hjärt- och lungräddning (HLR) med hjärtstartare enligt HLR-rådets utbildningsprogram Vuxen-HLR.

Trafiknavet

Här finns information från Kalmar länstrafik för mig som kör serviceresor och närtrafik, från aktuella nyheter och manualer till förarcertifiering. På trafiknavet kan jag som förare lämna synpunkter till Kalmar länstrafik.

Jag bör regelbundet besöka Trafiknavet för att hålla mig uppdaterad.

QR-koden till Trafiknavet finns på sidan 46.



MITT KÖRUPPDRAG

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Praktisk genomförande av körupdrag
- Hjälpmedel & utrustning
- Resande i rullstol/elscooter
- Märkning av rullstol/elscooter
- Trappklättrare
- Liggande transport med bår
- Utbildning och trygghet
- Bärhjälp - vad gör jag när extra hjälp behövs?
- Säkerhet och professionalism
- Signal- och ledarhund
- Änglalås
- Raster & förarbyte
- Sekretess

Mitt köruppdrag

1. Jag säkerställer alltid att min utrustning fungerar och att jag har nödvändig utrustning med mig innan jag påbörjar mitt pass.
2. Jag ska alltid följa reglerna om kör- och vilotider.
3. Jag möter alltid kunden genom att gå ut ur fordonet.

Om kunden inte står på avtalad plats letar jag på adressen och ringer kunden om jag har fått ett telefonnummer enligt mitt köruppdrag.

I en väntsal eller entré fråga efter kundens namn. Därefter kontrollera jag med kund att adressen som kunden ska till stämmer med mitt köruppdrag. Är jag osäker ska jag kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning.

4. Jag presenterar mig så att kunden förstår vem jag är och har mitt ID-kort/certifikat väl synlig på höger sida.
5. Jag talar direkt till kunden, jag uttrycker mig tydligt och pratar långsamt.
6. Jag kontrollerar att kundens namn och beställning stämmer med de uppgifter jag fått. Om kunden ska betala egenavgift, kontrollera att kunden är medveten om detta innan avresa.

Mitt körupdrag

7. Jag hjälper kunden att:
 - Ta sig till och från dörr eller entré.
 - Ta sig in och ut ur fordonet.
 - Ta sig till rätt plats i fordonet, spänna fast säkerhetsbältet och se till så att det sitter ordentligt.
 - Förflytta bagage och hjälpmedel och se till att säkra lasten.
8. Jag säkerställer att kunden sitter bekvämt och säkert.
9. Jag följer alltid körupdraget och kontrollera att jag lämnar kunden på rätt adress. Är jag osäker ska jag kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning.
10. Var noga med att erbjuda kunden ett kvitto för resan vid betalning med betalterminal.
11. Om det står i körupdraget att kund ska tas emot –
lämnar jag aldrig kunden ensam på platsen, jag stannar kvar tills kunden tas emot. Detta gäller även vid byte till anslutande fordon.

Hjälpmedel & utrustning

Jag möter kunder som använder olika hjälpmedel och utrustningar. Jag behöver veta hur jag ska hjälpa kunden på ett tryggt och säkert sätt.

Resande i rullstol/elrullstol

Om rullstol eller elrullstol ska användas som säte ska den vara kontrollerad enligt ISO 7176-19. Det ska finnas angivet på rullstolen om den är godkänd för persontransport i fordon. Om rullstol eller elrullstol inte är ISO 7176-19 får den inte användas under färd.

Ombord på fordonen finns det plats för två olika storlekar av rullstolar:

- **UN:** Rullstolsplats för universellt bruk
- **UT:** Rullstolsplats för utökat bruk (större rullstol som är manuell eller eldriven)

Jag som förare kan neka en kund att resa om rullstolen inte har särskilda fästianordningar som gör det möjligt att förankra den på ett trafiksäkert sätt. Det är inte trafiksäkert att färdas i en rullstol som inte är godkänd för transport.

I mitt arbete möter jag kunder som använder elrullstol, antingen styrd av kund (med styrspak) eller utrustad med vårdar-/följestyrning (reglage på ryggstödet). För att transporten ska ske på ett säkert sätt gäller följande ansvarsfördelning:

Jag ska aldrig köra, styra eller hantera reglagen på en elrullstol som är avsedd för kunden, då dessa är känsliga och individuellt inställda. Om elrullstolen har vårdar-/följestyrning är det i första hand medföljande ledsagares uppgift att manövrera på- och avkörning. Vid behov kan jag som förare hjälpa till.

Mitt ansvar är att övervaka momentet, guida kunden eller ledsagaren till rätt parkeringsyta inne i fordonet samt säkerställa att allt sker trafiksäkert. Om en akut situation uppstår och kunden inte själv kan köra ut, lägger jag motorn i friläge och flyttar rullstolen manuellt.

Märkning av rullstol/elrullstol

Märkningar som visar att rullstolen är godkänd för persontransport i fordon:



= Rullstol är testad enligt ISO 7176-19 och godkänd för transport



Produkten är godkänd som säte i motorfordon.

På rullstolens typskylt ska en av symbolerna ovan finnas om rullstolen är godkänd för transport.



Det finns elrullstolar som är testade och godkänd enligt ISO7176-19. Dessa ska vara utrustade med fästöglor och vara märkt med symbol enligt ovanstående.

Trappklättrare

Jag ska veta hur trappklättraren fungerar och använda den på ett säkert sätt. Jag ska se till att trappklättraren fungerar och är i bra skick.

- Är det något problem med trappklättraren som jag eller min arbetsgivare inte löser, ska Kalmar länstrafiks trafikledning kontaktas snarast.
- Jag som förare ska ha telefon nära till hands vid trappklättring ifall något händer.
- Trappklättrare kan nyttjas i både svängda och raka trappor. Bristen på utrymme i trappuppgången är oftast den avgörande faktorn till om det går att använda klättraren eller ej.
- Det går att använda trappklättraren i trappor utomhus, men jag som förare avgör om säkerheten kan garanteras vid halt underlag eller om trappstegen lutar; då ska den inte användas. Vid snö kan trappklättrare användas om halkrisk inte förekommer.
- Om jag som förare bedömer att det inte går att utföra en trappklättring i en specifik trappa måste jag meddela Kalmar länstrafiks trafikledning. De kommer då göra en bedömning av trappan. Att bära kunden är inte ett alternativ eller något som ingår i mina arbetsuppgifter.
- Det får ta tid, huvudsaken är att trappklättringen utförs tryggt och säkert.
- Jag som förare ska använda och sköta om trappklättraren med gott omdöme.

Liggande transport med bår

Innan utförande av en liggande transport finns några grundläggande saker jag ska tänka på.

Utbildning och trygghet

Jag måste ha relevant utbildning i bårhantering. Att transportera en person på bår är inte som en vanlig transport. Personen är i en särskilt utsatt situation både fysiskt och psykiskt. Därför måste jag känna mig trygg i alla moment: att lyfta, säkra, förflytta, lasta och transportera utan att skada personen på bår eller mig själv.

Bärhjälp – vad gör jag när extra hjälp behövs?

Om jag bedömer att jag behöver extra bärhjälp eller att det inte känns säkert att genomföra uppdraget (t.ex. terräng, trappor, personens tillstånd) ska jag omedelbart kontakta Kalmar länsstrafiks trafikledning för att få instruktion eller assistans.

Säkerhet och professionalism

Under hela uppdraget är mitt fokus:

Säkerhet

- Att kunden aldrig utsätts för onödiga rörelser eller belastningar.
- Att jag använder korrekta tekniker och utrustning är i gott skick.
- Att jag har utrymme för rätt arbetsställningar.

Kommunikation

- Att ständigt kommunicera med vårdpersonal, trafikledning och andra inblandade så att alla vet var vi befinner oss och vad som behövs.

Bemötande

- Att genom ett lugnt, tryggt och professionellt förhållningssätt möta kunden och närstående.
- Att skapa förtroende och minska stress genom att alltid vara tydlig och uppmärksam på kundens behov under transporten.

Reflektion och förbättring

- Efter varje liggande transport reflekterar jag över vad som gick bra, vad som var utmanande och vad jag kan lära till nästa gång.

Assistanshund

Assistanshund är särskilt utbildade hjälpmedel. När hunden arbetar har den en särskild sele eller ett särskilt täcke på sig. När jag har en resa med en kund som har en assistanshund är min uppgift att:

Bilar med bagageutrymme:

- Jag kontrollerar att det inte finns några lösa föremål i bagageutrymmet och att lastnätet är uppfällt.
- Jag stänger av motorn när jag möter upp kunden.
- Jag hälsar på kunden. Jag får aldrig hälsa eller röra hunden eftersom den arbetar och inte får bli störd.
- Jag följer med kunden till bagageluckan och öppnar den.
- Det är kunden som säger till hunden att hoppa in i bagageutrymmet och ser till att hundens sele tas av.
- Jag stänger bagageluckan försiktigt och hjälper kunden in i fordonet.
- När vi är framme hjälper jag först kunden ut ur fordonet. Sedan öppnar jag bagageluckan när kunden är redo att ta emot sin hund.

Bilar utan bagageutrymme:

- Jag stänger av motorn när jag möter upp kunden.
- Jag hälsar på kunden. Jag får aldrig hälsa eller röra hunden eftersom den arbetar och inte får bli störd.
- Det är kundens ansvar att ha med sig ett godkänt bälte till hunden som kan fästas korrekt.
- Vid avsaknad av godkänt bälte som kan fästas korrekt har jag som förare möjlighet att neka kunden resa. Jag ansvarar för säkerheten ombord för alla.
- När vi är framme hjälper jag först kunden ut ur fordonet.

Änglalås

Bälteslås, även kallat Änglalås, får användas vid transport av elev med en oförmåga att resa med bilbälte i anpassad skolskjuts. Bälteslåset är ett alternativ till rekommendationen om en medföljande ledsagare.

Låset ska enbart användas i anpassad skolskjuts, i färdtjänst kommer dessa kunder hanteras med krav på ledsagare.

Jag säkerställer att en bälteskniv finns med i fordonet innan avfärd.

*För att läsa mer om
rutinen kring Änglalås
- skanna QR-koden.*



Raster & förarbyte

Raster

Mina köruppdrag och min rast planeras löpande och ser olika ut från dag till dag. Rasterna kan förläggas till olika orter beroende på vart jag befinner mig.

När jag kör ett behovsstyrt fordonsomlopp planerar Kalmar länstrafik vid behov in rast mellan mina köruppdrag.

Under beredskapstid ligger ansvaret på mitt trafikföretag att se till att rast planeras enligt gällande regelverk.

Viktigt: Mitt trafikföretag får inte planera in eller dra bort tid för rast utöver vad Kalmar länstrafik har angett i mitt köruppdrag.

Förarbyte

Förarbyte tillämpas enbart på vissa fordonsomlopp. Syftet med denna flexibilitet är att hantera oförutsedda förseningar, trafikstörningar eller mindre avvikelser.

Så här hanteras förarbyte:

- När ett fordonsomlopp ska byta förare ska detta ske inom den tättort där fordonsomlopp har sin basadress.
- Tiden för förarbyte ska ha en flexibilitet på ± 30 minuter från den överenskomna tidpunkten. Det betyder att bytet kan ske något tidigare eller senare, inom denna tidsmarginal.

Jag som förare ska hålla mig informerad om mina köruppdrag och veta var och när raster är planerade.

Ledighet, frånvaro för sjukdom, vård av sjukt barn och liknande hanteras av trafikföretaget
– inte av Kalmar länstrafik.

Sekretess

Jag som förare har sekretess och tystandsplikt och får aldrig prata med någon om mina kunder (personuppgifter), även vid avslutad anställning. I min roll inom serviceresor och närtrafik är det viktigt att jag har kunskap om vad tystnadsplikt och sekretess innebär i praktiken.

I mitt arbete har jag möten med kunder, ofta i känsliga situationer (t.ex. sjukresor, färdtjänst). Som förare måste jag skydda kundernas personliga uppgifter mot obehörig åtkomst.

Vad jag får göra/säga:

- Fråga efter uppgifter som är absolut nödvändiga för att kunna genomföra köruppdraget, till exempel namn, adress, eventuell funktionsnedsättning, hälsotillstånd.
- Rapportera incidenter, till exempel om någon försöker få information de inte har rätt till, eller om jag upptäcker att uppgifter hanteras felaktigt.

Jag får absolut inte:

- Sprida eller lämna ut personuppgifter till obehöriga personer eller organisationer.
- Diskutera känsliga uppgifter (t.ex. om hälsa, diagnoser, funktionsnedsättningar) så obehöriga kan höra.
- Ta bilder eller dokumentera kunder med personlig information.
- Låta någon annan använda system i mitt arbete eller dela mina inloggningsuppgifter.
- Behålla eller spara kunders uppgifter i privata anteckningar eller system.

MINA TRAFIKLÖSNINGAR

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Trafiklösningar
- Färdtjänst
- Riksfärdtjänst
- Sjukresa
- Närtrafik
- Anpassad skolskjuts
- Begreppslista

Mina trafiklösningar

Mina köruppdrag som förare är att utföra färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor, anpassad skolskjuts eller närtrafik. Jag kan även komma att utföra köruppdrag så som gods eller andra persontransporter.

Färdtjänst

Färdtjänst är till för den som har en funktionsnedsättning med väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand och/eller att resa med allmän kollektivtrafik (buss/tåg).

Funktionsnedsättningen kan vara fysisk och/eller psykisk och bedöms överstiga tre månader. En färdtjänstresa kan gå till exempelvis ett arbete, service som handel eller frisör, eller andra viktiga platser för kunden.

- Kunden har alltid ett individuellt tidsbegränsat tillstånd.
- Med färdtjänst kan kunden resa i hela den kommun där kunden är folkbokförd samt fyra mil utanför.
- Kunden ansöker om färdtjänst.

Riksfärdtjänst

Riksfärdtjänst är en resa utanför den egna folkbokföringskommunen men inom Sveriges gränser. Syftet med resan måste vara nöje, fritidsverksamhet eller någon annan enskild angelägenhet. Resan beviljas oftast för en enstaka resa tur-och retur.

- Det är kunden själv som ordnar om den behöver ledsagare.
- Kunden får ha med sig bagage och hjälpmedel. Då gäller två resväskor och det hjälpmedel som omfattas i beslutet.

Sjukresa

Sjukresa är resa som görs till/från folkbokföringsadress och sjukvård för planerad vård/ behandling.

Sjukresor kan delas upp i tre delar

- Sjukresa med allmän kollektivtrafik.
- Sjukresa med egen bil.
- Sjukresa i Servicefordon.

Det är ett medicinskt utlåtande som ligger till grund för sjukresa med servicefordon.

Närtrafik

Närtrafik är ett komplement till övriga bussar och tåg och går bara om en resa har förbokats. Den här trafiklösningen jämföras med linjetrafik, vilket innebär att kunden inte kan förvänta sig samma service som vid en sjuk- eller färdtjänstresa.

- Jag hjälper med på- och avstigning, säkring av last med mera.
- Jag ska inte hjälpa till med kassar till och från en trappuppgång.

Jag bör kunna svara på frågor om priser och andra avgifter - i det fall jag inte kan, så hänvisar jag kunden till Kalmar länstrafik.

Anpassad skolskjuts

Anpassad skolskjuts är resor till skola för anpassad skolgång. Resorna är beställda av elevens hemkommun och utförs av Kalmar länstrafik.

Begrepp

Ledsagare

Ledsagare följer med kund som behöver hjälp. Ledsagare betalar ingen avgift.

Medresenär

Medresenär får följa med kund på resan mot betalning (samma avgift som kunden).

Assistanshund

Assistanshund är till för kunder med bland annat syn- och/eller hörselnedsättningar, epilepsi, diabetes med mera.

Service extra

Med service extra hjälper jag kunden till annat våningsplan och/eller med kassar efter handel. Det är en tjänst som kunden köper till vid sin beställning.

Bagage

Kund och medresenär får ha med sig bagage i den mängd som de själva kan bära med sig.



MINA KUNDER

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Mina kunder
- Vad jag håller utkik efter
- Praktisk vägledning
- Akuthantering vid medicinska nödfall
- Hur medicinska smycken kan se ut

Mina kunder

I mitt arbete som förare är jag ansvarig för mina kunders trygghet. Därför är det viktigt för mig att kunna identifiera medicinska id-smycken.

Vad jag håller utkik efter

Många av mina kunder lever med dolda sjukdomar som inte syns utanpå. För att jag ska kunna bidra till att de får rätt hjälp vid ett nödfall, letar jag efter smycken som:

- Armband i metall eller silikon.
- Halsband med en tydlig medaljong eller bricka.

När jag ringer 112 kan jag omedelbart ge operatören viktig information: "Kunden bär ett medicinskt smycke". Det sparar dyrbara sekunder för räddningspersonalen.

Exempel på hur smyckena kan se ut:



MOBIHAST

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Praktisk felsökning av min handenhet/telefon
- Kontaktuppgifter till teknisk support och trafikledningen

Mobihast - i handenheten/telefon

Mobihast i handenheten/telefon - Felsökning/felhantering

Kontrollera först att registreringsnumret i handenheten stämmer överens med fordonets.

- Kontrollera att handenheten inte är ansluten till wifi.
- Handenheten ska ha internetanslutning via sitt egna simkorts nätverk.

Om inget ovan fungerar:

Kontakta din arbetsledning för hjälp.

Om de i sin tur inte kan lösa problemet, kontakta Kalmar länstrafiks support på 010-35 75 090.

SÄKERHET

I det här kapitlet kan jag läsa om:

- Min 6-steps handlingsplan vid en olycka eller incident

Incidentrapportering

Vid en incident följer jag dessa steg:

1. Finns det behov av räddningstjänst, är någon skadad eller finns det risk för bränsleläckage etc?
(brandkår, ambulans) - RING 112
2. Kontakta mitt trafikföretag och informera om den inträffade händelsen. Kan de hjälpa till med något?
(ersättningsfordon, telefonnummer till bärgare etc.)
3. Jag eller trafikföretagets trafikledning delger informationen till trafikledning på Kalmar länstrafik, 010- 35 75 070, och informerar om det som inträffat. Var beredd med din position, omlopps- och transportnummer.
4. Trafikföretaget kontakter bärgare vid behov.
5. Media – Tänk på tystnadsplikten! Hänvisa media till Kalmar länstrafik.
6. Reflektera över incidenten - hade den gått att undvika?
Går något att förbättra för att undvika att det händer igen?

Trafiknavet

Välkommen till Trafiknavet

Trafiknavet är vår gemensamma plattform för dig som har den viktiga uppgiften att möta våra kunder i vardagen. Här kan du stanna till för att kompetensutveckla dig, hämta inspiration och ta del av aktuell information från Kalmar länstrafik. Plattformen är till för hela vår kedja: tågpersonal, förare och försäljare.

På Trafiknavet har vi samlat allt du behöver i din yrkesroll som kör serviceresor. Här hittar du de senaste nyheterna, information om din förarcertifiering, fördjupade manualer samt kundsynpunkter.

Skanna QR-koden nedan för att komma till Trafiknavet.



[illegible]



TRAFIKLEDNING/PLANERING
010-357 50 70



KUNDTJÄNST
010-357 50 50



TEKNISK SUPPORT
010-357 50 90



POSTADRESS
KALMAR LÄNSTRAFIK
BOX 54
579 22 HÖGSBY

Bemanningstider för Kalmar länstrafiks beställningscentral

- Helgfria vardagar kl. 06:30-21:00
- Lördag och söndag kl. 08:00-21:00

Telefontiderna gäller enbart för trafikföretagen och förarna. Vid 21:00 kopplas samtalen till SOS Alarm som förmedlar resorna fram till 06:30 på helgfria vardagar och 08:00 på helger.

Du ska alltid meddela trafikledningen om du förväntas bli mer än 5 minuter sen eller inte hittar kunden.

**Till kunder får endast
följande nummer lämnas ut:**

010-35 75 050 (servicetrafik)