



Svarinput – flextrafik og særlige behov

Notat

Transportministeren er blevet stillet følgende spørgsmål fra Sundhedsudvalget.

25. februar 2022

Hvordan vil ministeren sikre, at chauffører i flextrafik som kører med handicappede borgere, har det fornødne kendskab til mennesker med diagnoser samt en ordentlig og empatisk tilgang til de mennesker, som har brug for kørsel, jf. artiklen "Erik er nervøs for sikkerheden hos Flextrafik - chauffør truede med at sætte ham af" fra TV2øst.dk den 7. februar 2022?

Morten Brønnum Andersen

Telefon: 2320 6131

mba@moviatrafik.dk

Transportministeriet anmoder om et svarbidrag 24. februar til spørgsmålet bl.a. om hvilke tiltag de enkelte trafikelskaber tager for at sikre at chaufførerne er klædt på til at køre med særligt udsatte borgere med specielle behov.

Overordnede bemærkninger til de kritiserede forhold

Alle trafikelskaber stiller krav om målrettede kurser for flextrafikchauffører og følger op med vognmanden, overfor vognmanden og i forbindelse med evt. klager. Trafikselskaberne bemærker generelt at få meget få klager over chaufførerne og over kundeservicen i flextrafikken, og flextrafikken generelt er præget af høj kundetilfredshed.

I den omtalte artikel¹ kritiseres flextrafik for 1) subjektive forhold – at chaufføren taler nedladende til kunderne og 2) objektive forhold – at fastspænding fx ikke sker korrekt.

¹ <https://www.tv2east.dk/vordingborg/erik-frygter-for-sikkerheden-hos-flextrafik-chauffoer-truede-med-at-saette-ham-af>

Det er gengivet i artiklen, at Movia's flextrafikchef, om disse forhold bl.a. har forklaret følgende til TV2Øst:

- Selvfølgelig skal man spændes rigtigt fast, og selvfølgelig skal man behandles ordentligt.
- Når vi får klager ind, så ser vi, hvad der er op og ned. Vi hører vognmanden, hvad der er foregået. I de aktuelle sager har vi sagt til vognmanden, at de her chauffører må opføre sig på en anden måde videre frem.

Uddannelse af flextrafikchauffører

Trafikselskaberne stiller krav om, at chauffører, som kører flextrafik, skal have gennemført en række kurser, der omfatter både teknisk-faglige aspekter, og centrale aspekter i forhold til kundegruppen især befordring af sygdoms- og alderssvækkede passagerer.

Udover disse kurser skal man som chauffør i flextrafik have gyldigt førerkort til erhvervsmæssig personbefordring. For at få førerkortet udstedt, skal man have gennemført en kvalifikationsuddannelse for chauffører, der er godkendt af Færdselsstyrelsen. Chaufførkurset har en varighed på 45 eller 74 timer, og omfatter undervisning i teoretiske og praktiske forhold, og afsluttes med en prøve.²

Uddannelse hos Movia, NT, Sydtrafik og FynBus

Chaufførerne gennemgår såkaldte BAB-kurser (Befordring Af Bevægelseshæmmede), der beskrives nærmere i det følgende. Introduktionskurset (BAB 1) har bl.a. til formål at give kendskab til servicekrav for befordring af borgere med forskellige behov samt til at kunne agere korrekt som chauffør inden for den offentlige servicetrafik. BAB 2 har fokus på befordring af sygdoms- og alderssvækkede passagerer. For at køre med liftvogn kræves et kursus (BAB 3), der bl.a. har fokus på at kommunikere med den bevægelseshæmmede kunde på en måde, som både tager hensyn til deres særlige fysiske og psykiske situation og under hensyntagen til chaufførens ergonomiske udfordringer. I det genopfriskende kursus (BAB 4) er der fokus på, hvordan chaufføren, på bag-

² https://taxilov.dk/Kvalifikationsuddannelse_for_chauffoerer

grund af sin kundeforståelse og viden om kommunikation og ergonomi, assistere passagererne korrekt.

Trafikselskaberne udfører kontrol af chaufførernes uddannelsesbeviser i forbindelse med vognkontrol. Trafikselskaberne har, i samarbejde med TUR (Transporterhvervets Uddannelser), været med til at udvikle BAB-uddannelserne i samarbejde med branchen. Kurserne udbydes i AMU-regi.

Kurser inden for flextrafik kursusbeskrivelse om målgruppe og beskrivelse/mål for uddannelsen:³

BAB 1:

Målgruppe: Målgruppen er chauffører, som ønsker indsigt i regelsættene bag offentlig servicetrafik med henblik på at komme til at udføre dette.

Beskrivelse: Deltageren har kendskab til lovgrundlaget for trafikselskabers og kommuners virke inden for offentlig servicetrafik, samt har viden om regelsættet for offentlig servicetrafik, herunder servicekrav, trafikstyring og ordninger for befordring af borgere med forskellige behov. Deltageren har kendskab til krav om egen uddannelse og kan agere korrekt som chauffør inden for den offentlige servicetrafik.

BAB 2:

Målgruppe: Chauffører der udfører befordring af sygdoms- og alderssvækkede passagerer i form af bl.a. offentlig servicetrafik (Flextrafik).

Beskrivelse: Deltageren kan med sin viden om forskellige sygdomme og aldringssvækkelse, under hensyn til passagerernes særlige handicap og fokus på egne arbejdsstillinger, håndtere passagerer på en måde, som tager hensyn til deres specielle fysiske og psykiske situation.

På baggrund af sin viden om særlige passagerers behov for supplerende ilt, kan chaufføren befordre denne gruppe passagerer sikkert og professionelt.

³ Se fx <https://www.amusyd.dk/undergruppe/flextrafik-bab-1-2-3-4/>

Endelig kan deltageren reagere hensigtsmæssigt i tilfælde af færdselsuheld/ulykke eller sygdom, foretage alarmering og evt. anvende almindeligt forekommende brandslukningsmateriel samt foretage evakuering fra køretøj.

BAB 3: Et krav for alle chauffører, der udfører kørsel med liftvogn

Målgruppe: Chauffører der udfører befordring af fysisk handicappede passagerer i bl.a. offentlig servicetrafik (Flextrafik).

Beskrivelse: Deltageren kan gennem teori om forskellige fysiske handicap:

- Betjene den bevægelseshæmmedes personlige hjælpeudstyr, herunder rollator, kørestol mv. jf. leverandørens vejledning og Branchevejledning udgivet af BAR Transport og en gros.
- Betjene køretøjers specielle udstyr, herunder lift, trappemaskiner og bespændinger mv.
- Anvende korrekt løfte- og bæreteknik under hensyntagen til egne fysiske evner, reglerne derom og uddannelse i disse teknikker.
- Gennemføre en komfortabel personbefordring i køretøj indrettet til befordring af fysisk handicappede passagerer.

Deltageren kan:

- Betjene trappemaskiner med sikkerhed og med både større og mindre passagerer, op og ned ad såvel ligeløbstrapper som drejende trapper samt rundt på repos.
- Betjene hydraulisk lift i køretøjer med passager i kørestol, under hensyn til passagerens sikkerhed og komfort samt egen sikkerhed.
- Foretage fastspænding af kørestole og handicappede, korrekt og professionelt, under hensyn til gældende regler for arbejdets udførelse.

Endelig kan deltageren:

- Kommunikere med den bevægelseshæmmede på en måde, som både tager hensyn til deres specielle fysiske og psykiske situation og under hensyntagen til chaufførens ergonomiske udfordringer

BAB 4:

Målgruppe: Chauffører, der udfører, eller tidligere har udført, offentlig servicetrafik. Deltageren kan lovligt udføre erhvervsmæssig personbefordring i taxi og / eller bus og har gennemført følgende arbejdsmarkedsuddannelser: Introduktion til offentlig servicetrafik og Befordring af sygdoms- og alderssvækkede passagerer.

Beskrivelse: Deltageren kan, på grundlag af sin viden om lovgrundlaget for trafikelskabers og kommuners virke inden for offentlig servicetrafik, regelsættet om offentlig servicetrafik, servicekrav, trafikstyring og ordninger for befordring af borgere med forskellige behov samt kendskab til krav om egen uddannelse, agere korrekt som chauffør inden for den offentlige servicetrafik.

Deltageren kan med sin viden om førstehjælp ved forskellige sygdomme og aldringssvækkelse, under hensyn til passagerernes særlige handicap og fokus på egne arbejdsstillinger, håndtere passagerer på en måde, som tager hensyn til deres specielle fysiske og psykiske situation.

Deltageren har lært at føre køretøjet defensivt og økonomisk.

Endvidere kan chaufføren, på baggrund af sin kundeforståelse og viden om kommunikation og ergonomi, assistere passagererne korrekt.

Uddannelse hos Midttrafik

Midttrafik stiller ikke krav om BAB 1, 2 og 4, men alene BAB 3 for chauffører, der befordrer kørestolebrugere. Midttrafik stiller i stedet krav om, at chaufførerne skal deltage i interne Fly-High kurser, som på flere områder kan det samme som BAB 1 og 2, og som også har fokus på god kundeservice.

Fly High er Midttrafiks chaufføruddannelse i kundeservice, og på Fly High-kurset bliver kravene til chaufførerne i flextrafikkontrakterne gennemgået, herunder at chaufføren i forbindelse med kørsel af sårbare passagerer har et udvidet ansvar i kontakten med borgeren. Chaufføren skal underrette udbyder (Midttrafik) om situationer, opstået i forbindelse med kørsel, som vækker bekymring. På kurset deler chaufførerne også oplevelser med svære situationer

og drøfter med hinanden og instruktøren, hvad god chaufføradfærd er over for fx demente.

Midttrafik stiller endvidere krav om, at chauffører på garantivogne deltager i et introduktionskursus til Flextrafik kørsel. Kurset er af en dags varighed og afholdes af Midttrafik i starten af kontraktperioden. For alle chauffører gælder også at de skal deltage i onlinekurser i kontraktperioden, når Midttrafik afholder dem.

Midttrafik vurderer løbende krav til chaufførers adfærd inde for såvel buskørsel som flextrafik kørsel, og foretager en evaluering af krav til kurser for flexchauffører i foråret 2022.