

Anvisningar för chaufförer

FÄRDCENTRALEN – SÄKERT OCH SMIDIGT ÄNDA
FRAM

Innehåll

Innehåll.....	s. 2
Vad är Färdcentralen?	s. 3
Klienterna är seniorer och personer med funktionsnedsättning	s. 4
Saker som ska beaktas under skjutsen.....	s. 5
Dataskydd och tystnadsplikt.....	s. 6
Renhet	s. 7
Färdcentralens märke	s. 8
Förmedling av skjuts	s. 9
Beställning	s. 10
Hämtning av klienten.....	s. 11
Uppehåll under resan.....	s. 12
Betalning av skjutsen.....	s. 13
Dagbil	s. 14
Avtalsbil.....	s. 16
Kontakta Färdcentralen om	s. 17

Vad är Färdcentralen?

Färdcentralen ordnar färdtjänst enligt socialvårdslagen och lagen om service och stöd på grund av handikapp för dem som inte utan oskäligen svårigheter kan använda kollektivtrafik.

Färdtjänsten bygger på lagen och klientens individuella behov.

Färdcentralen ordnar färdtjänst för västra Nyland (Esbo, Grankulla, Hangö, Högfors, Ingå, Kyrkslätt, Lojo, Raseborg, Sjundeå och Vichtis).

För anordnandet av färdtjänsten svarar Esbo stad.

Klienterna är seniorer och personer med funktionsnedsättning

Klienterna är personer i olika åldrar med olika funktionsförmåga. En nedsatt funktionsförmåga syns inte alltid utåt. Till exempel kan ett smärttillstånd, en minnesrelaterad sjukdom eller en sensorisk funktionsnedsättning vara ganska osynliga.

I beställningen uppges klientens särskilda behov under och före och efter resan, till exempel assistans vid av- och påstigningen, samt klientens kontaktspråk. **Det är mycket viktigt att du följer beställningens anvisningar.**

En del av klienterna har med sig en ledsagare eller assistent. Ledsagaren eller assistenten kan också plockas upp på vägen.

Saker som ska beaktas under skjutsen

Chaufförens identitetskort med foto ska vara synligt.

Assistans ingår i färdtjänsten. Assistans är att hjälpa klienten jämte bagage inifrån till bilen och från bilen till resmålet, samt att fästa säkerhetsbältet.

Välj en för klienten tillgänglig plats för hämtning och lämning där klienten tryggt kan stiga in och ut.

- Lämna till exempel inte klienten på en isig eller livligt trafikerad gata eller på fel sida av gatan.

En del av klienterna ska alltid ha en mottagare och de får inte lämnas ensamma efter avstigningen.

Beakta klientens särskilda behov.

Dataskydd och tystnadsplikt

Alla uppgifter om klienten, inklusive rutten, är konfidentiella och får inte lämnas ut till någon.

Placera din dator med uppgifter om klienter så att andra inte ser informationen.

Tystnadsplikten binder dig under och efter anställningsförhållandet.

Se till att utomstående inte kommer åt klientens uppgifter.

Renhet

Det ska vara rent inne i bilen: Städa bilen vid behov före nästa klient. Meddela vid behov detta till Färdcentralen.

Luften i bilen ska vara frisk:

- Undvik kraftig parfym.
- Man får inte röka i bilen.

Du ska vara snyggt och sakligt klädd.

OBS! Du får inte röka i väntan på klienten.

Färdcentralens märke

När en bil kör Färdcentralens skjuts ska den ha Färdcentralens märke.

Märkena av plast läggs mot vindrutan och de magnetiska märkena fästs på bilens sidor.

Märkena får du från Färdcentralen.



Förmedling av skjuts

Färdcentralen kartlägger lediga bilar som motsvarar klientens behov.

Färdcentralen väljer bland dessa ut den bil vars totala transportpris är förmånligast.

Om flera bilar fyller kriterierna och erbjuder samma pris, väljs den bil vars chaufför har fått mest goda bedömningar av tidigare klienter.

Om detta kriterium inte ger utslag, beaktas bilarnas utsläpp.

Beställning

Färdcentralen förmedlar klientens beställning till dig.

- Du kan också plocka upp en klient vid en taxistolpe. Då sköter du klientens beställning hos Färdcentralen.

Godkänn skjutsuppdraget i Färdcentralens applikation. Du får då uppgifterna om beställningen i applikationen.

Färdcentralen meddelar rutten. Följ beställningens anvisningar. Du meddelas den kortaste rutten med beaktande av tidtabellen, trafikstockningar och vägarbeten. Det är av yttersta vikt att du ser till att klienten tryggt kommer fram till destinationen.

I beställningen ser du:

- klientens namn och födelseår
- klientens hjälpmedel och hjälpbehov
- antalet medresenärer. **OBS! Endast det antal passagerare som anges i beställningen får åka med taxin.**
- avgiften som klienten ska betala
- skjutsens pris
- tilläggsuppgifter om skjutsen

Hämtning av klienten

Hälsa på klienten och meddela att Färdcentralens taxi har anlänt.

- Alla klienter kan inte se Färdcentralens märke på taxibilen.
- Synskadade klienter ska alltid ledsagas till bilen.

Kontrollera klientens identitet på ett identitetskort med foto. Kontrollera på kortet

- klientens namn
- födelseår och
- fotografiet.

Följ beställningens anvisningar.

- Hjälp klienten till bilen enligt beställningens anvisningar.
- Fråga om klienten behöver annan hjälp. Klientens skick och hjälpbehov kan variera från dag till dag och i olika situationer.
- Om klienten behöver en mottagare får klienten inte lämnas ensam. Klienten får lämnas endast till den anmälda mottagaren. Om mottagaren inte syns till, kontakta Färdcentralen.

Fäst klientens hjälpmedel säkert och korrekt.

Följ klientens anvisningar om montering och demontering av hjälpmedel.

Om klienten har en ledar- eller assistenthund, följ klientens anvisningar om hunden.

Om du inte hittar en klient, ring klienten.

Uppehåll under resan

Hjälp klienten ut ur bilen och in i bilen

- Om klienten behöver hjälp att uträtta ett ärende under ett uppehåll, ska klienten ha en ledsagare eller assistent för detta. Du behöver inte hjälpa klienten att uträtta ärenden.

Ett uppehåll får inte räcka mer än 12 minuter.

- för överstigande tid får du inte ersättning
- Tiden räknas från när klienten stiger ur bilen till när klienten har kommit tillbaka till bilen.

Om dock tiden på 12 minuter överskrids:

- **ring till Färdcentralen** och meddela om detta
- följ Färdcentralens anvisningar
- informera klienten om saken

Betalning av skjutsen

Klienten betalar sin avgift för resan när bilen kommit fram. Avgiften finns i beställningen. Ge klienten ett kvitto på betalningen, om klienten så önskar.

- Alla klienter behöver inte betala egenandelen eller så faktureras den. Detta framgår i så fall i beställningen.

Andra medföljande personer betalar också den avgift som anges i beställningen.

För en assisterande ledsagare är resan gratis.

Klienten får reda på hur många resor som återstår på Färdcentralens app eller genom att ringa till Färdcentralens klienttjänst.

Kontakta Färdcentralen om

- betalterminalen inte fungerar
- klienten inte kan betala
- klienten är av annan åsikt om avgiften
- du tycker att resans pris är felaktigt.

Dagbil

Arbetsskift

- Arbetsskiftet avtalas för minst en vecka åt gången. Arbetsskiftet avtalas senast torsdag veckan innan.
- Du kan önska vilken plats du vill börja arbetsskiftet på. Färdcentralen kan också anvisa en annan plats som du ska börja på.
- Arbetsskiftet delas ut till chaufförerna på basis av bilens lämplighet, priset, bedömningar av tidigare klienter och bilens utsläpp.

När du inleder ditt skift

- Inled ditt arbetsskift på den startplats som anvisats dig.
- Följ det avtalade skiftet och logga in i applikationen så att du kan ta emot beställningar genast när skiftet börjar. Om till exempel ditt arbetsskift börjar kl. 8.00, logga in i Färdcentralens applikation senast kl. 7.59.
- Färdcentralen kan också förmedla skjutsuppdrag för nästa dag. Beställningar kan dock vid behov ändras och det kan komma in fler beställningar.

Dagbil

Pauser

- Pauser ska bokas på förhand i applikationen och de ska hållas, 30 minuter matpaus och 10 minuter kaffepaus.
- Religionsutövning är tillåten endast under pauserna.

När du får beställningar

- Om ditt arbetsschema är tomt när skiftet inleds, kontakta genast Färdcentralen.
- Godkänn det erbjudna uppdraget genast när det syns i applikationen. Du kan också få uppdrag som inte kräver godkännande, som har givits direkt till din bil.

När du avslutar skiftet

- Om ditt arbetsskift överskrids på grund av en pågående skjuts, får du en särskild ersättning för detta.

Avtalsbil

Du loggar in i applikationen och meddelar enligt eget val vilken tid Färdcentralen kan anlita dina tjänster och om pauserna.

Taxiföretaget ska se till att du håller de lagstadgade pauserna under ditt arbetsskift.

Du godkänner eller förkastar erbjudna skjutsuppdrag i applikationen. Du får förkasta högst 15 procent av de erbjudna uppdragen under en uppföljningsperiod på 4 veckor.

Ett löfte om uppdrag kan inte tas tillbaka.

Kontakta Färdcentralen om

- du är mer än 10 minuter sen. Ring också klienten
- klienten plockas upp vid en taxistolpe
- apparaten, applikationen eller betalningsterminalen inte fungerar
- du råkar ut för en trafikolycka eller bilen går sönder
- klienten inte kan styrka sin identitet
- du inte hittar klienten och denne inte svarar i telefon
- klienten inte syns till på hämtningsplatsen inom 10 minuter från den överenskomna tiden Tryck dessutom knappen ”Klienten har inte anlänt” i applikationen.
- klienten vill ändra destinationen eller göra ett oanmält uppehåll. Vid behov uppdaterar Färdcentralen beställningen och resans pris.
- klientens hjälpmedel eller resgods går sönder
- klientens hjälpmedel eller resgods inte ryms i bilen
- klienten har glömt saker i bilen
- bilen smutsas ner och du måste städa
- uppehållet räcker över 12 minuter

OBS! Under en körning bör du undvika att tala i telefon och att ringa så att det äventyrar trafiksäkerheten.

Kontaktuppgifter:

Telefontjänst för chaufförerna 09 231 216 65

E-post: info@lu-kulkukeskus.fi



**Färdcentralen
– säkert och
smidigt ända
fram**