

Särskild kollektivtrafik

2022-02-18

Marie Stendahl

Produktionsledare

Verksamheten

Vi hanterar fyra olika restyper:

- **Färdtjänst**, vilket innebär även arbets- och studieresor
- **Riksfärdtjänst**, resor utanför Uppsala kommun
- **Skolskjuts med taxi** (även Knivsta)
- **Omsorgsresor**, transporter till/från daglig verksamhet

Vi handlägger, tar beslut för färdtjänst och omsorg, samt planerar, bokar och trafikleder alla restyperna utifrån regelverk och avtal.

Vi har leverantörsavtal med sex taxibolag som utför transporterna med:

- Personbilar
- Specialfordon. Ett fåtal av dem är utrustade med trappklättrare, som kan klättra upp eller ner en resenär i sin rullstol.

Bland personalen finns bla:

- **Handläggare**, som utreder och tar beslut för färdtjänst och omsorg. Det är ca 3 500 ärenden/år
- **Transportsamordnare**, som arbetar i trafikcentralen, tar emot bokning från resenär, samtal från förare och har översikt i trafiken som bokade uppdrag, förseningar eller annat som uppstår i en daglig trafik
- **Kvalitetsansvarig**, hanterar avvikelser och kundsynpunkter som kommer från resenärer, anhöriga, förare och vår egen personal. Följer även upp avtalet med taxibolagen och gör fordonskontroller så de är rätt utrustade och godkända
- **Två transportsamordnare**, planerar manuellt återkommande resor för:
 - ca 650 skolelever, varje elev har 2-3 resor/dag, med olika adresser, olika veckor tex till mamma/pappa, fritidshem på annan adress än skola, kortidshem
 - drygt 250 brukare, som åker till/från daglig verksamhet
- Är också ett flertal vikarier då trafikcentralen är öppet alla årets dagar:
 - Må-Fr kl 06-22, helg kl 08-22
 - Efter kl 22 tar sjukresor över trafiken, de hanterar våra förbokade resor under natten

Antal resor är ca 40 000/månad, färre under sommaren. De flesta är färdtjänst och skolskjuts som delar på ca 80 % av resorna, övrigt består av omsorgsresor

Antal samtal är ca 20 000/månad med bokningar, frågor.

Trafikcentralen ringer även upp slumpvis utvalda färdtjänstresenärer och hör hur upplevelsen var under deras resa dagen före

Vår app ”Mina resor”

Färdtjänstresenärer kan även boka sin resa via en app. Övriga restyper har fasta och förplanerade resor som enl regelverk inte kan bokas spontant.

Däremot kan alla avboka sin resa där, samt se var fordonet är. Något som uppskattas, inte minst av vårdnadshavare.

En gång/vecka håller vi en heldagsutbildning för förare, som är obligatorisk för att få köra i avtalet. Den avslutas med ett digitalt prov som behöver göras om ifall det inte blir godkänt.

I utbildningen ingår information om avtal, regelverk, service, bemötande, olika behov hos resenärerna och mycket mer. Vi får bra respons från förarna som känner sig mer förberedda i köruppdragen.

I dagsläget har vi utbildat ca 150 förare, har varit en paus under pandemin, men vi drar igång igen under sportlovet och kommer då köra varje dag.

För oss är det viktigt att:

- Alla förare får samma information
- Vi kan förhindra okunskap som sprids och besvara deras frågor

En av många är fordonsbrist som påverkar vårt arbete:

- Hävning av ett stort taxibolag, vi har försökt täcka upp med fordon från andra taxiföretag, men vissa tider kan det vara svårt att få önskad tid, förseningar uppstår
- Tuff tid för taxiföretagen under pandemin, förare uppsagda som gått till andra jobb, svårt att få nya förare, lång leveranstid för nya fordon, särskilt miljöfordon.

Uppsala kommun försöker stötta på olika sätt och samarbete, dialog pågår dagligen.

Kontaktvägar

Trafikcentralen: 727 39 00

Skolskjuts och omsorg: 727 30 30

Färdtjänstinformation: 727 16 00

Ny enhetschef från 1 mars Eric Sand

Kvalitetsansvarig Giovanni Pilichi: 727 56 60

Produktionsledare Marie Stendahl: 727 56 68

Uppsala kommuns hemsida

www.uppsala.se/stod-och-omsorg/fardtjanst/fardtjanst

www.uppsala.se/skola-och-forskola/grundskola-och-fritids/skolresor/resa-till-och-fran-skolan-med-taxi



Uppsala
kommun