

EN RAPPORT FRÅN

TYA – TRANSPORTFACKENS YRKES- OCH ARBETSMILJÖNÄMND

Inventering och kartläggning av vilka utbildningskrav som idag ställs på färdtjänstförare vid upphandling av färdtjänst.

Följande rapport är en kartläggning av de utbildningskrav som idag ställs på färdtjänstförare av upphandlande organisationer. Rapporten är beställd av TYA efter önskemål från Branschrådet Taxi 2016.

Rapporten är upprättad av Itra Konsult AB.

Vi på TYA utvecklar anslutna företag och medarbetare i morgondagens transportbransch. Vi driver på utvecklingen för säkrare och mer hållbara arbetsmiljöer. Tillsammans med våra parter och företag, dess medarbetare samt skolor och myndigheter arbetar vi för att skapa Sveriges bästa jobb.



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sammanfattning.....	3
---------------------	---

Del 1

Rapport avseende inventering av krav på färdtjänstförare	4
---	----------

Samhällsbetalda resor	4
-----------------------------	---

Beställare av färdtjänstresor	4
-------------------------------------	---

Underlaget, kartläggningen	4
----------------------------------	---

Kartläggningen av krav.....	5
-----------------------------	---

Resultatet	5
------------------	---

Utbildningar och förarcertifieringar	9
--	---

Kommentarer till inventeringen	10
--------------------------------------	----

Del 2

Förslag till koncept för att möta utbildningskrav för färdtjänstförare ..	11
--	-----------

Bakgrund.....	11
---------------	----

Förslag på struktur och innehåll.....	11
---------------------------------------	----

Förutsättningar.....	12
----------------------	----

Exempel på utbildningsinnehåll	13
--------------------------------------	----

Exempel på lokala anpassningar och återkommande fortbildningar	16
--	----

Kommentarer till förslag på koncept.....	17
--	----

Bilaga

Krav på färdtjänstförare i upphandlingar och avtal	19
---	-----------

SAMMANFATTNING

De upphandlande organisationernas krav på färdtjänstförare har under de senaste åren blivit mer omfattande och utvidgade, vilket bland annat medfört att det fokuseras alltmer på bemötande, trygghet och andra mjuka värden. Sjukdomstillstånd, funktionsnedsättningar och social kompetens är också några områden som det ställs krav inom. Säkerhet och kompetens att handha hjälpmedel är andra.

För att kartlägga och sammanställa de krav som idag ställs på färdtjänstförare av upphandlande organisationer har en inventering av kravställningar genomförts. Inventeringen har gjorts under november och december 2017 på underlag från tjugo upphandlande enheter/organisationer. Inventeringen har totalt omfattat 165 krav som sammanställts och bearbetats. Förekommande utbildningsmaterial och förarcertifieringar inom området har granskats och utvärderats. Resultatet av sammanställningen har inneburit att elva övergripande kompetensområden har identifierats. Inom varje område finns ett antal kravställningar.

Utifrån de sammanställda kraven har ett förslag på utbildningsinnehåll tagits fram. Förslaget kan ses som ett underlag eller ett koncept till en förnyad färdtjänstförarutbildning eller utvecklandet av en branschnorm. Konceptet bygger på tre delar varav den första delen utgör grundförutsättningar för att bli färdtjänstförare. De två andra delarna består av utökade kompetenser för att möta upphandlarnas krav. Om föraren inte har dessa kan de erhållas i en nationell utbildning och vidare i lokalt anpassade utbildningar. Kompetenserna bygger på 5 områden med 13 delområden eller kravställningar.

Rapporten är uppdelad i två delar varav del 1 innehåller inventeringen av de krav som upphandlarna idag ställer på färdtjänstförare och del 2 innehåller förslag på utbildningsinnehåll för att möta dessa krav.

Itra Konsult AB har genomfört inventeringen, sammanställt och bearbetat kravställningar samt utformat rapporten. Rapporten har granskats och godkänts av TYA.

RAPPORT AVSEENDE INVENTERING AV KRAV PÅ FÄRDTJÄNSTFÖRARE

AV ITRA KONSULT AB

SAMHÄLLSBETALDA RESOR

Färdtjänstresor inordnas under så kallade samhällsbetalda resor där även sjukresor och skolskjutsar ingår. Färdtjänstresor är till för personer med någon form av funktionsnedsättning som innebär svårigheter att färdas med den ordinarie kollektivtrafiken. Inom färdtjänstresor finns olika specialiteter, rullstolstaxi, bårtransporter eller bårtaxi och övrig eller vanlig färdtjänst samt riksfärdtjänst. Färdtjänst och sjukresor kan ingå i samma upphandling och ha samma förarkrav. Det grundläggande kravet och en förutsättning är att föraren innehar körkort med minst B-behörighet och taxiförarlegitimation, TFL. Kraven på förare som kör bårtransporter är i vissa upphandlingar specifik, det samma gäller för hjälpmedel som används av förarna, vanligtvis trappklättrare.

BESTÄLLARE AV FÄRDTJÄNSTRESOR

Upphandlingar av färdtjänstresor görs uteslutande av kommuner, landsting, länstrafiken, lokala kollektivtrafikmyndigheter eller regioner. För att effektivisera upphandlingarna och tjänsterna förekommer ofta en samordning där en organisation eller upphandlande enhet har ansvaret för upphandling av fler kommuners färdtjänstresor. Kraven i samband med upphandlingarna av färdtjänstresor varierar mycket mellan beställarna.

UNDERLAGET, KARTLÄGGNINGEN

Vi har sammanställt krav från tjugo upphandlande enheter/organisationer. I materialet finns både en geografisk och storleksmässig spridning, vilket ger en generell bild av de krav på förare som ställs i samband med upphandlingar av färdtjänstresor idag. Vi har valt att dela upp kraven i två grupper, utbildningskrav och övriga krav. Anledningen är att det i många upphandlingar inte klart framgår om det är ett krav som medför utbildning eller ett krav som förutsätter utbildning. Det viktigaste har varit tolkningen att kravet ska infrias. Det finns också krav som vi inte tagit med exempelvis kravet på att bära namnbricka, ha ordnad eller uniformsliknande klädsel eller krav som vi anser inte direkt ligger inom ramen för en utbildning eller certifiering

KARTLÄGGNINGEN AV KRAV

Indelningen av krav på färdtjänstförare har gjorts utifrån två delar. 1) Utbildningskrav och 2) Övriga krav. Samtliga sammanställda krav har utgått från avtal och förfrågningsunderlag i samband med upphandlingar av färdtjänstresor. I redovisningen nedan anges källan dvs den upphandlande eller avtalslutande organisationen/myndigheten samt de krav som ställs på färdtjänstförare. Kraven som redovisas har renodlats på så sätt att endast kravets funktion eller betydelse finns med. Det förekommer att ett specifikt krav ingår i en text som innehåller flera andra krav eller annan information. Kraven har inte alltid tydliggjorts, vilket innebär att vi i vissa fall fått tolka om det är ett krav som ska uppfyllas eller ett krav som är bra om det uppfylls. Vi har inte tagit hänsyn till att kraven ska vara uppfyllda innan uppdraget påbörjats eller om det ska uppfyllas underhand som verksamheten genomförs. Alla krav är medtagna.

RESULTATET

Vi har totalt bearbetat 165 krav från tjugo upphandlande enheter/organisationer. Sex av de upphandlande organisationerna kräver Svensk kollektivtrafiks förarcertifiering för serviceresor. Kraven om förarcertifiering kompletteras vanligtvis även av andra krav i upphandlingarna, vilket kan tolkas så att förarcertifieringen inte är komplett. I information om certifieringen framgår att även lokala kompletteringar kan göras. För att på ett strukturerat sätt kunna sammanställa och bearbeta kraven har vi valt att indela dessa i elva kunskaps- och kompetensområden. Formella krav (16) som exempelvis körkortsbehörighet, taxiförarlegitimation (TFL), avtals- och regelefterlevnad samt kraven om certifiering (6) har vi valt att exkludera. Dessa krav är så kallade grundkrav och utgör antingen förutsättningar som måste uppfyllas för att över huvud taget få köra taxi och färdtjänstfordon eller krav som medför att tjänsten i allmän mening ska genomföras enligt gällande avtal. Inom ramen för utbildningen som föregår certifieringen behandlas flera av de 165 krav som finns i de elva kunskaps- och kompetensområdena nedan. På sista sidan i rapporten finns en beskrivning av innehållet i utbildningsmaterialet Serviceresor som utgör grunden för certifieringen.

De elva områdena omfattar i övrigt samtliga krav som ställts i de upphandlingar och avtal som vi tagit del av.

- Kunskap om HLR/Första hjälpen (31)
- Kompetens att handha hjälpmedel (22)
- Kunskap om sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar (19)
- Social kompetens (14)
- Geografisk kompetens (13)
- Praktiska körövningar (12)
- Praktiska övningar, brandövningar, utrymningsövningar (9)
- Språklig kompetens (8)

- Teknisk kompetens – fordonet och utrustning (6)
- Trafiksäkerhetskompetens (5)
- Övrig kompetens (4)

Diagram 1 nedan beskriver efterfrågade kunskaper och kompetenser i rangordning inklusive krav på certifiering och formella krav.

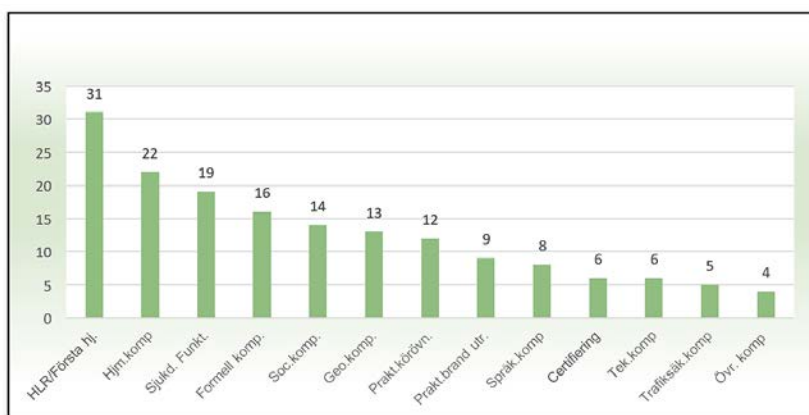


Diagram 1. Förklaringar: Kunskap om HLR/Första hjälpen, Kompetens att handha hjälpmedel, Kunskap om sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar, Formell kompetens, Social kompetens, Geografisk kompetens, Praktiska körövningar, Praktiska övningar – brand och utrymning, Språklig kompetens, Förarcertifiering, Teknisk kompetens, Trafiksäkerhetskompetens och Övrig kompetens.

Diagram 2 nedan beskriver de 13 mest frekventa kraven i rangordning, vilket motsvarar drygt 80 procent av alla krav på färdtjänstförare exklusive certifieringskrav och formella krav.

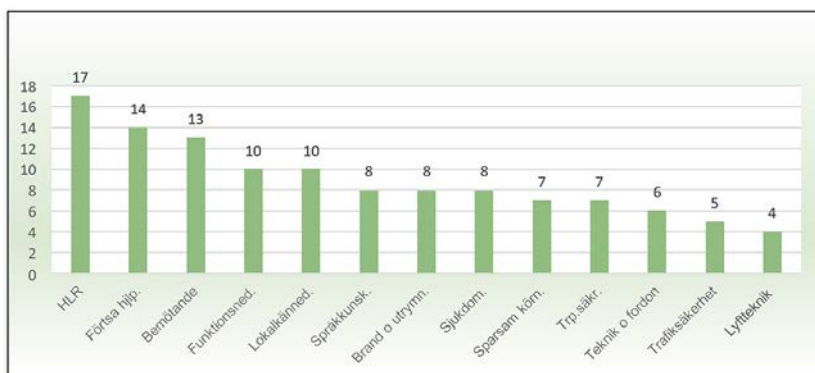


Diagram 2. Förklaringar: HLR = Hjärt- och lungräddning, Första hjälpen ABC, Bemötande-frågor, Kunskap om funktionsnedsättning, Lokalkännedom, Språkkunskaper, Kunskaper om sjukdomstillstånd, Sparsam körning (ECO-driving) Transportsäkring – fastsättning av rullstolar, Kunskap om teknik o fordon, Trafiksäkerhetsfrågor, Lyftteknik.

Kunskap om HLR/Första hjälpen

- HLR, Hjärt- och lungräddning (17)
- Första hjälpen ABC (14)

Kraven är ibland olika utformade i förfrågningsunderlag och avtal men syftet är detsamma dvs. kravet på utbildning inom området. I flertalet fall är utbildningarna tidsbegränsade, vilket innebär att en utbildning inte anses vara godkänd om det är mer än 3 eller 5 år sedan den genomfördes.

Kompetens att handha hjälpmedel

- Fastspänning av rullstolar och lastsäkring (7)
- Lyft och förflyttningsteknik (4)
- Kunskap om bårtransporter (3)
- Kunskap att handha trappklättrare (3)
- Kunskap om hantering av hjälpmedel (3)
- Kunna utföra bärhjälp (2)

Fastsättning av rullstolar, vilket också benämns lastsäkring är den dominerande delen inom området Kompetens att handha hjälpmedel. Kunskaper avseende bårtransporter och trappklättrare är riktade till de förare som kör den typen av fordon och utrustning.

Kunskap om sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar

- Kunskap om olika funktionsnedsättning (10)
- Kunskap om sjukdomstillstånd (8)
- Stresshantering (1)

Kunskaper om funktionsnedsättning finns med i hälften av de aktuella upphandlingarna. Kravet om kunskaper om sjukdomstillstånd finns med i 40 procent.

Social kompetens

- Kunskaper om bemötande (13)
- Hot och våld (1)

Den sociala kompetensen och bemötandet finns med i cirka 70 procent av de genomgångna upphandlingarna. Kunskaper om rätt bemötande gentemot kundgruppen/resenärerna anses således vara relativt viktigt.

Geografisk kompetens

- God lokalkännedom (10)
- Kunskap om navigationsutrustning, analogt och digitalt kartmaterial (2)
- Kunskap om linjenät och anslutande trafik (1)

I cirka 50 procent av de aktuella upphandlingarna kräver beställaren att förarna ska ha god lokalkännedom. Även här kan kraven vara olika utformade men syftet är klart.

Praktiska körövningar

- Halkkörning (3)
- Sparsam körning (7)
- Trafiksäker körning (2)

Sparsam körning och ECO-driving är mest frekvent bland kraven på praktiska körövningar i cirka 35 procent av upphandlingarna finns kravet med. Halkkörning utgör 15 procent. Den tidsmässiga omfattningen av övningarna framgår inte i alla underlag. Det är således upp till utföraren, leverantören att själv avgöra detta. I en del fall är de praktiska momenten tidsbegränsade, vilket innebär att en utbildning inte anses vara godkänd om det är mer än exempelvis 3 år sedan den genomfördes.

Praktiska säkerhetsövningar

- Brand och räddning, utrymningsövningar (8)
- Handhavande av brandsläckare (1)

Åtta av 20 eller i cirka 40 procent av upphandlingarna krävs praktiska utrymningsövningar. Den praktiska utbildningens tidsmässiga omfattning är inte angiven i underlagen. Det är upp till leverantören att avgöra övningarnas längd. I en del fall är de praktiska övningarna tidsbegränsade, vilket innebär att en utbildning inte anses vara godkänd om det är mer än exempelvis 3 år sedan den genomfördes.

Språklig kompetens

- Språkkunskaper i svenska (8)

I cirka 40 procent av upphandlingarna finns krav på språkkunskaper. Kraven på språkkunskaper är olika. I grunden krävs att föraren ska kunna förstå, tala och skriva det svenska språket. I tre fall har man angett nivån, minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.

Teknisk kompetens

- Kunna hantera fordonets tekniska utrustning (4)
- Kunna hantera fordonet (2)

Den tekniska kompetensen som tas upp är dels att behärska fordonets teknik och utrustning dels att kunna hantera fordonet.

Trafiksäkerhet

- Kännedom om trafiksäkerhet, nollvisionen och miljökunskap (5)

Det finns krav på kunskaper om trafiksäkerhet och nollvisionen i allmänna ordalag. Inga angivna krav förekommer på specifika områden.

Övrigt

- Säkerhetsfrågor (3)
- Biljettsystem och utbud (1)

I underlaget vi tagit del av finns ingen förklaring på vad som avses med säkerhetsfrågor. I övrigt finns ett krav på lokal kännedom om biljetter och priser.

UTBILDNINGAR OCH FÖRARCERTIFIERINGAR

Det finns flera förekommande förarcertifieringar. Svensk kollektivtrafik har tagit fram en nationell certifiering och det finns också lokala, företagsanpassade varianter. Den nationella förarcertifieringen består av tre delar, A, B och C, där A-delen tar upp bemötande, B-delen lokala förutsättningar och C-delen specialfordon och utrustning. Grunden för certifieringen utgår från utbildningshandboken,

Serviceresor. Principen är att förarna i grupp med ledning av en handledare ska ta del av materialet, diskutera och tillsammans svara på frågor. Utbildningen avslutas med ett prov, förarcertifieringen. Utbildningshandboken är uppdelad i sju kapitel. 1) Orientering om förarcertifiering, 2) Orientering om serviceresor, 3) Kommunikation 4) Bemötande, 5) Lagar och trafiksäkerhet, 6) Tekniska hjälpmedel och 7) Specialfordon. Utbildningshandboken möter delvis men inte helt de krav som ställs på färdtjänstförare i de upphandlingar som vi tagit del av. Kapitel 4 tar bland annat ingående upp bemötandet av olika funktionsnedsättningar och ger råd om tillgänglighet. Detta har vi inte funnit i förekommande krav eller andra utbildningar som leder till någon form av certifiering. I utbildningen nämns inte den Kunskap om HLR/Första hjälpen som efterfrågas i flertalet upphandlingar inte heller förarnas språkkompetens. Utbildningen och certifieringen är teoretisk och har inga praktiska moment eller färdighetsövningar.

Vi har tagit del av en av de lokalt företagsanpassade utbildningarna som är kopplade till certifiering eller förargodkännande. Utbildningen skiljer sig i grunden från Svensk kollektivtrafiks genom att det både finns praktiska och teoretiska moment. Den Kunskap om HLR/Första hjälpen som efterfrågas i flertalet upphandlingar ingår både som en teoretisk och praktisk del i utbildningen. I övrigt ingår: 1) Transportsäkring av resenärer, hjälpmedel och gods med praktisk tillämpning, 2) Visuellt beskrivning av krockar och fastspänningar, 3) Föraransvaret enligt lag, 4) Tekniska, ergonomiska och medicinska aspekter på trafiksäkerhet. 5) Rädsla med praktiska övningar, första hjälpen, hjärt- och lungräddning, 6) Bemötanden och kundreaktioner i praktiken och teorin. Utbildningen avslutas med teoretiska och praktiska tester. Som komplement finns bland annat utbildning för bårtransporter, trappklättrarutbildning och säker sparsam körning.

KOMMENTARER TILL INVENTERINGEN

Inventeringen som genomförts är baserad på tjugo stycken avtals- och förfrågningsunderlag. I vissa fall har vi endast haft tillgång till de specifika krav som ställts på färdtjänstförare i andra fall har vi haft tillgång till kompletta förfrågningsunderlag. Utbildningskraven som beskrivs i avtal och förfrågningsunderlag är sällan preciserade i utbildningstid utan man hänvisar i några fall till etablerade utbildningar exempelvis ECO-driving eller Röda korsets första hjälpen – ABC. Totalt har vi sammanställt 165 krav som kan knytas till färdtjänstförare. Kraven har strukturerats i elva kompetensområden exklusive formella krav och krav på förarcertifiering och tjugosju krav på färdtjänstförare. I det fortsatta arbetet har vi valt att ta med de tretton mest frekventa kraven. Urvalet av krav har gjorts utifrån att vi har exkluderat detaljkrav och lokala krav samt slagit samman vissa krav. Samtliga tjugosju krav finns redovisade i rapporten.

FÖRSLAG TILL KONCEPT FÖR ATT MÖTA UTBILDNINGSKRAV FÖR FÄRDTJÄNSTFÖRARE

AV ITRA KONSULT AB

BAKGRUND

Det finns flera olika faktorer att ta hänsyn till för att möta de krav som ställs på färdtjänstförare idag. Ur ett helhetsperspektiv har såväl både beställar- och resenärsperspektivet betydelse men utifrån TYAs synvinkel främst arbetsmiljö- och utförarperspektivet. Arbetet som färdtjänstförare är i ständig utveckling, det påverkas såväl av nya krav som av tekniska förändringar på marknaden med mera. Detta medför att ett koncept och innehållet i en utbildning regelbundet bör uppdateras med hänsyn till den utveckling som omgärdar verksamheten.

Färdtjänstresor är till för personer med någon form av funktionsnedsättning som innebär svårigheter att färdas med den ordinarie kollektivtrafiken. Det medför att själva körningen bara utgör en del i uppdraget och att andra delar som kräver andra kompetenser är mycket viktiga. Det finns också olika specialiteter som rullstolstaxi, bårtransporter eller bårtaxi samt olika hjälpmedel som används av förarna, vanligtvis trappklättrare. Det är en avvägning vad som ska ingå i en grundläggande utbildning och vad som ska finnas med i en fortlöpande, företagsanpassad eller lokal utbildning.

FÖRSLAG PÅ STRUKTUR OCH INNEHÅLL

Förslag till koncept och innehåll i en eventuell förarutbildning eller i en branschnorm är helt baserat på resultatet i inventeringen. Ett fortsatt arbetet med att uppdatera konceptet för en färdtjänstförarutbildning bygger i första hand på att ta in, analysera och bearbeta förekommande krav på förare som finns i kontrakt samt anbuds- och förfrågningsunderlag.

Konceptet är uppdelat i tre delar: grundförutsättningar för förare, exempel på utbildningsinnehåll och lokala anpassningar. Den första delen, förutsättningar, innehåller de delar som utgör grunden för att över huvud taget få eller kunna genomföra färdtjänsttransporter. Det är således kompetenser som måste finnas. Utbildningsdelens innehåll bör bygga på både teori och praktik och innehåller de mest frekventa och efterfrågade kompetenserna i anbudsförfrågningar av färdtjänstresor. Den lokala anpassningen kan innebära företagsanpassning eller genomföras samordnat på lokal nivå. I konceptet ingår att de lokala anpassningarna följer ett mönster och bör innehålla vissa specifika delar.

FÖRUTSÄTTNINGAR

Inventeringen visar att den upphandlande organisationen i stor utsträckning ställer krav på behörighets- språklig- och social kompetens. Detta kan sägas vara tre grundförutsättningar för att arbeta som färdtjänstförare.

Behörighetskompetens

Formalia, det vill säga de behörigheter som förarna måste ha är fastlagda i lagstiftningen. Lägsta krav är körkortsbehörighet B och taxiförarlegitimation, TFL. Det som också påverkar körkortsbehörigheten är vilken typ av fordon som ska framföras. En färdtjänstbuss över 3500 kg eller som tar mer än åtta passagerare kräver körkortsbehörighet D.

Obligatorisk kontroll av körkort med rätt behörighet och TFL ska alltid göras innan antagande av färdtjänstförare. Kontroll av körkortsbehörigheten kan göras hos Transportstyrelsen och kontroll av TFL kan göras hos Svenska Taxiförbundet eller Transportstyrelsen. Om en förare innehar TFL har han/hon minst körkortsbehörighet B.

I vissa avtal krävs också intyg på förarens hälsostatus. Krav på hälsostatusen kan vara kopplad till tunga lyft, arbete med olika hjälpmedel och även vara åldersbetingade.

Språklig kompetens

I flertalet avtal och upphandlingar finns krav på att föraren ska kunna tala, förstå och skriva det svenska språket. I några avtal finns krav på att föraren ska vara godkänd enligt Europarådets referensram för språk, CEFR¹ nivå B1.

Nivå B1 innebär att man förstår huvudinnehållet i tydliga standardsamtal och förstår vardagsspråk. Att man kan forma och skriva enkel sammanhållande text och personliga brev, kan återge enkel skriftlig och muntlig information och uttrycka åsikter.

Språknivåerna A1-C2 kommer från Europarådets referensram för språk, en nivåskala som gör det möjligt att beskriva och bedöma vilken nivå en persons språkkunskaper ligger på. Referensramen utgår från en standard som används i hela Europa. Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning förkortad CEFR. Referensramen består av olika nivåer med beskrivningar för att mäta vilken färdighet man har inom respektive språk baserat på hör-, skriv-, tal- och läsfärdigheter.

Social kompetens

Den sociala kompetensen är mycket viktig, vilket framgår av resultatet i inventeringen. I tidigare TYA- projekt "Anställningsbarhet (2017)" har det också framkommit att den sociala kompetensen i flertalet fall är helt avgörande för hur transportarbetet uppfattas av kunderna och resenärerna. Social kompetens handlar om förmågan att kunna bemöta och kommunicera med andra personer. Att fungera väl i olika sociala situationer och att kunna samverka med andra personer på ett sätt som innebär att man kan upprätthålla en god kommunikation.

¹ Common European Framework of Reference – CEFR

Det kan vara svårt att mäta graden av social kompetens men vid antagnings- tillfället kan man speciellt observera hur diskussionerna förs, om det är lätt att få kontakt, om det är lätt att få återkoppling i samtalet och om svaren på frågorna som ställs är tillfredsställande det vill säga förståeliga och utförliga. Man bör också observera om den presumtive föraren tar egna initiativ till diskussioner, har lätt att kommunicera och har lätt att ställa frågor. Man kan utveckla den sociala kompetensen genom kunskap och att vara uppmärksam på sitt eget beteende.

I utbildningsdelen nedan finns Social kompetens med som ett av fem huvudområden.

EXEMPEL PÅ UTBILDNINGSSINNEHÅLL

Utbildningens innehåll är uppdelad i fem huvudområden och varvas mellan teori och praktik. Inom varje huvudområde finns ett eller flera delområden. Innehållet i delområdena baseras på de mest frekventa kraven som redovisas i inventeringen. Efter avslutad utbildning föreslås ett test för att säkerställa att deltagarna tagit del av och förstått innehållet i de olika områdena.

De fem huvudområdena är:

- Kunskap om HLR/Första hjälpen
- Kompetens att kunna handha hjälpmedel
- Kunskap om sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar
- Social kompetens
- Säkerhetskompetens

Kunskap om HLR/Första hjälpen

Inom området Kunskap om HLR/Första hjälpen finns två delar, HLR, hjärt- och lungräddning och Första hjälpen. HLR är ofta inkluderad i Första hjälpen. Första hjälpen kan vara allt från att ta hand om mindre skador till direkt livsuppehållande åtgärder i väntan på ambulans. Vanligtvis används begreppet Första hjälpen ABC eller Första hjälpen LABC. Förkortningen är en minnesregel och talar om i vilken ordning man bör prioritera vid en olycka. Andning, blödning och chock eller cirkulationssvikt. L står för livsfarligt läge och innebär att en riskanalys av olycksplatsen görs dvs ”är det en fara för hjälparen att gå fram till den skadade? Kan den skadade flyttas utan risk?”. HLR, hjärt- och lungräddning är en akut insats som ges till personer som är medvetslösa och inte andas eller har hjärtstillestånd.

HLR – hjärt- och lungräddning

HLR kompetens bygger på utbildning av certifierade instruktörer eller kunnig sjukvårdspersonal. Även inom detta område finns flera organisationer som tillhandahåller både utbildning och utbildningsmaterial. Kunskap om hur man använder en hjärtstartare bör ingå som en del i utbildningen. Utbildningen bygger på både teoretiska och praktiska moment.

Första hjälpen

För att säkerställa att kompetensen i Första hjälpen får ett relevant och vedertaget innehåll kan den utgå från Röda korsets utbildning Första hjälpen – LABC. Det finns flera organisationer som tillhandahåller utbildning och utbildningsmaterial. Utbildningen bygger på både teoretiska och praktiska moment.

Kompetens att kunna handha hjälpmedel

Inom området hjälpmedel finns flera delar. Fastspänning av rullstolar och lastsäkring, Lyft och förflyttningsteknik samt att bära rätt, Handhavande av trappklättrare, Kunskap och hantering av förekommande hjälpmedel samt kunskap i handhavande av bårtransporter. En utbildning bör till stora delar innehålla praktiska moment.

Förankring av rullstolar och lastsäkring

En förutsättning för en säker resa är att resenärer, rullstolar, hjälpmedel och annat material som medförs är säkert fastspända och förankrade. Det finns både teoretiska material och praktiska övningar inom TYA att utgå ifrån, vilket säkerställer en god kvalitet på denna typ av kompetens. En utbildning bör till stora delar innehålla praktiska moment.

Lyft och förflyttningsteknik – att bära rätt

Alla former av lyft och förflyttningar som sker måste vara säkra och skonsamma, både för färdtjänstresenärerna och förarna. Grundläggande ergonomi och manuell lyft- och förflyttningsteknik utgör viktiga kunskaper. Att skapa medvetande om samt träna på utförande av manuella lyft och förflyttningar görs främst i praktiska moment kombinerat med teoretiska kunskaper.

Handhavande av trappklättrare

För att säkerställa arbetet med trappklättrare måste förare ha både en teoretisk och praktisk utbildning. Att handha trappklättrare innebär att man känner till helheten, trappklättrarens funktion, fästen, laddning, säkring av resenär och informationen till resenären. I TYA- projektet Bärhjälp med bärstol/trappklättrare samt bår inom taxi, har en förstudie genomförts för att klargöra problemen för taxiförare som arbetar med bärstol, trappklättrare och bår. Att skapa medvetande om samt träna på att arbeta med trappklättrare görs främst i praktiska moment kombinerat med teoretiska kunskaper.

Bårtransporter

Arbete med bårtransporter kräver både teoretiska och praktiska kunskaper. Det finns olika riskfaktorer att ta hänsyn till i samband med bårtransporter. Den personliga integriteten, lyft- och bårteknik, olika bårars utformning och teknik är delar som är viktiga att känna till. Utbildningen bör bygga på både teoretiska och praktiska moment. Bårtransporter kan integreras i ”Lyft- och förflyttningsteknik” Se även TYA- projektet ”Bärhjälp med bärstol/trappklättrare samt bår inom taxi.”

Vanligt förekommande hjälpmedel

Det finns en rad olika hjälpmedel. De hjälpmedel som avses här är hjälpmedel för förflyttning, exempelvis manuella och elektriska rullstolar, rollatorer, scooter, ramper, olika stöd med mera. En teoretisk genomgång bör kunna täcka detta behov.

Kunskap om sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar

Det finns två delar inom området Kunskap om sjukdomstillstånd och funktionsnedsättningar. Den ena är kunskaper om sjukdomstillstånd och den andra är kunskaper om funktionsnedsättningar och följderna av dessa. Många av färdtjänstresenärerna har både multifunktionsnedsättning och har lätt att drabbas av olika typer av sjukdomar eller har kroniska sjukdomstillstånd.

Akuta och kroniska sjukdomstillstånd

Kunskapen om olika sjukdomstillstånd kan delvis samordnas med Första hjälpen och HLR-utbildningen. En utbildning bör bygga på både teoretiska och praktiska moment.

Funktionsnedsättningar och följderna av dessa

För att säkerställa att förarna har kunskap om olika funktionsnedsättning och följderna av dessa bör denna del utvecklas i samverkan med handikapporganisationerna. En utbildning bör bygga på både teoretiska och praktiska moment.

Social kompetens

Den sociala kompetensen hos en färdtjänstförare påverkar hela transportarbetets kvalitet. Bemötandet gentemot resenärerna, hjälpsamhet, förståelse och kommunikationen är mycket viktiga faktorer. För förare av färdtjänst är detta extra viktigt, vilket framgår av den genomlysning av krav som gjorts. Att pedagogiskt kunna framföra ett budskap skapar en viktig trygghet. Inom ramen för detta koncept bör det fokuseras på två delar, gott bemötande samt hot och våld.

Bemötande

Grunden för ett bra personligt bemötande är alltid en positiv attityd. Färdtjänstresenärer har oftast olika funktionsnedsättning, vilket medför att ett bra bemötande kan behöva kombineras med andra funktioner och aktiviteter. Kommunikationen med hörselskadade resenärer kan kräva att man undviker störande ljud, bemötandet av synskadade personer kan kräva att föraren har fysisk kontakt med resenären och så vidare. För att säkerställa att förarna får rätt kunskap om bemötandefrågor gentemot olika funktionsnedsättning bör utbildningen planeras i samverkan med berörda handikapporganisationer. En teoretisk genomgång med praktiska inslag kan vara lämplig.

Hot och våld

Ett led i att möta hot- och våldssituationer är att utbilda förarna. Förare som kan antas utsättas för våld i transportarbetet bör ha kunskap om bemötandet och

samspelet med våldsbenägna personer för att kunna hantera situationer där våld och hot uppstår. Om det finns risk för hot och våld i samband med yrkesutövningen ska en analys om förekommande riskfaktorer upprättas. Detta regleras i arbetsmiljölagsstiftningen. En teoretisk genomgång bör kunna täcka detta behov. Som grund denna utbildningsdel bör TYAs material Hot och våld mot taxiförare användas.

Säkerhetskompetens

En generell kompetens som avser säkerheten och säkerhetstänkandet bör varje färdtjänstförare ha. Vad ska göras om en olycka inträffar? Hur evakueras fordonet snabbast? Vilka åtgärder och i vilken ordning ska de olika momenten göras? Inom ramen för säkerhetskompetensen bör två praktiska övningar genomföras med godkänt resultat, utrymningsövningar och trafiksäker körning.

Praktiska säkerhetsövningar, brand, räddning och utrymning av fordon

Att ha kunskap om hur ett fordon med rullstolsburna resenärer ska kunna evakueras på ett så effektivt sätt som möjligt är en grundförutsättning för en färdtjänstförare. Att vidta rätt åtgärder vid brand och räddning av personer är delar av säkerhetskompetensen som kan vara avgörande för att rädda liv. En utbildning bör ha tyngdpunkten på praktiska moment.

Trafiksäker körning

Med begreppet trafiksäker körning avses en körning som beaktar såväl resenärernas upplevelser av resan som efterlevnaden av trafikregler, accelerationer, retardationer och hastigheter med hänsyn till trafiken, väglaget, väderleken och siktförhållandena. Resenärernas upplevelser av resan är viktig. Utbildningen bör ha tyngdpunkten på praktiska moment. Ett sätt att åskådliggöra en rullstolsburen resenärs upplevelse är att förarna själva får prova på den situationen.

EXEMPEL PÅ LOKALA ANPASSNINGAR OCH ÅTERKOMMANDE FORTBILDNINGAR

En förutsättning för att göra konceptet komplett är att det genomförs lokala anpassningar till lokala behov och krav. Med lokala anpassningar avses företagsanpassning, regionalt- eller lokalt genomförda utbildningar. Detta kan delas upp i grundkompetens och behov av återkommande kompetenshöjande insatser. De återkommande kompetenshöjande insatserna bör genomföras med uppgjorda tidsintervall allt utifrån de förutsättningar som råder.

Lokala anpassningar

Geografisk kompetens, lokalkännedom

Ny teknik för navigering ofta benämnt GPS²-navigering har många gånger tagit över den mänskliga hanteringen av att finna rätta adresser. Oavsett om GPS-navigering

² Global Positioning System. System för satellitnavigering

används eller inte är det av stort behov att förarna känner till de lokala förhållandena som råder och även känner till väderstreck och geografiska riktmärken inom verksamhetsområdet. Det är därför av stor betydelse att förarna ges förutsättningar, information och utbildning att både läsa kartor och själva utan hjälpmedel hitta till riktmärken och viktiga adresser. Utbildningen bör ha tyngdpunkten på praktiska moment.

Återkommande fortbildningar

Sparsam körning (eventuell intervall var tredje år)

Det är först och främst med tanke på miljöhänsyn som behovet av att kunna köra sparsamt föreligger. Kravet finns i flera transportavtal företrädesvis när det gäller persontransporter. Färdtjänsten är inget undantag. Oavsett vilket drivmedel som används finns alltid behovet av att minimera energi- förbrukningen. Utbildningen ska ha tyngdpunkten på praktiska moment.

Halkkörning

Halkkörning det vill säga körning på halt underlag på halkbana ingår som en del i den grundläggande körkortsutbildningen. Även om många förare har genomfört övningar på halt underlag anses utbildningen vara en färskvara och bör därför vara återkommande. Kravet på halkkörning finns i flera avtal och det finns all anledning att ha detta som en del i den lokalt anpassade utbildningen. Då olika fordonstyper har olika beteenden på halt väglag är det av stor vikt att man i utbildningssituationen använder samma fordonstyp som man har i sin yrkesutövning. Utbildningen ska ha tyngdpunkten på praktiska moment.

Ny teknik, nya fordon och nya hjälpmedel

En förutsättning för att kunna genomföra sin yrkesutövning på ett professionellt sätt är att man även har kunskaper om de funktioner och den teknik som omgärdar fordon och utrustning. Nya fordon med ny eller annorlunda teknik ska introduceras för alla berörda förare. Det ska säkerställas att alla berörda förare kan och förstår den nya tekniken oavsett om det gäller fordon eller utrustning. Det är också av vikt att man håller sig ajour och kan hjälpa till när det gäller tekniken för nya hjälpmedel som resenärerna använder. Utbildningen bör ha tyngdpunkten på praktiska moment.

KOMMENTARER TILL FÖRSLAG PÅ KONCEPT

Förslaget på detta koncept, att möta upphandlares utbildningskrav på färdtjänstförare, bygger på tre delar. Den första delen som redovisas under rubriken "Förutsättningar" är inte direkt knuten till de följande utbildningsdelarna men utgör en grundförutsättning för rollen som färdtjänstförare. Det som redovisas under "Förutsättningar" är mer kopplat till antagandet det vill säga anställningen av färdtjänstförare. Det är således företaget som utför färdtjänsten som har att ta hänsyn

till de tre kraven; behörighetskompetens, språklig kompetens och social kompetens. En förare som inte uppfyller förutsättningarna kan inte antas fungera som färdtjänstförare. De två sistnämnda delarna, grundutbildningen och den lokala anpassningen, bör komma i den ordning som redovisas ovan men av praktiska skäl så är det inte alltid möjligt. Det utarbetade förslaget tar inte ställning till utbildningens tidsmässiga omfattning eller de olika delområdenas viktighet i förhållande till varandra. Däremot redovisas betydelsen av praktiska moment i utbildningen. Flera moment i grundutbildningen bör repeteras årligen eller med något längre tidsintervall.

För att om möjligt effektivisera och minimera den gemensamma utbildningstiden i grupp föreslås en kombination mellan enskild interaktiv utbildning och en gruppgemensam utbildning. Av naturliga skäl genomförs de praktiska momenten med fördel i den gruppgemensamma utbildningen medan de teoretiska delarna i huvudsak kan genomföras enskilt. Förutsättningarna i detta fall är då att den teoretiska delen föregår den praktiska. Efter genomförd grundutbildning respektive lokala anpassningar bör ett test genomföras. Detta rekommenderas eftersom det framgår av inventeringen att allt fler beställare kräver någon form av certifiering eller bevis på utbildningsnivå. Testet eller förarcertifieringen kan inte bli fulländad förrän båda utbildningsdelarna är genomförda.

Förslaget som redovisas är inte en fullskalig utbildning utan ska ses som ett koncept, det vill säga grunden till en idé att bygga vidare på. Underlaget är den inventering av krav som genomförts utifrån förekommande avtals- och förfrågningsunderlag. Konceptet kan fungera som ett diskussionsunderlag vid behov av en färdtjänstförarutbildning eller till en framtida branschnorm.

BILAGA

KRAV PÅ FÄRDTJÄNSTFÖRARE I UPPHANDLINGAR OCH AVTAL

I det följande redovisas den upphandlande organisationen, de uttalade utbildningskraven och övriga förarkrav som finns med i upphandlingarna och avtalen.

ENKÖPINGS KOMMUN

Utbildningskrav:

- Kunskap om funktionsnedsättningsfrågor
- Kunskap i Lyftteknik
- Första hjälpen (teoretiskt och praktiskt)

Övriga krav:

- Behörighet att framföra de fordon som körs
- Kunskap om transporter med personer som har funktionshinder

GÄVLEBORGS LÄN

Utbildningskrav:

- HLR
- Första hjälpen
- Service och bemötande
- Trafiksäkerhet och miljökunskap
- Svensk Kollektivtrafiks förarcertifiering (innehåll redovisas separat)

Övriga krav:

- God lokalkännedom
- Kunskap om sjukdomstillstånd, funktionshinder och effekterna av dessa
- Insikt i funktionshindrades situation och villkor
- Kunna utföra bärhjälp
- Säkring av lyft, fastsättning av rullstolar, förankring av bårar
- Utrymning av fordon vid brand, olycka eller annat tillbud
- Kunna hantera kundens hjälpmedel

GÖTEBORGS STAD

Utbildningskrav:

- HLR
- Sparsam körning
- Färdtjänstens bemötandebildning

- Grundutbildning, nationell certifiering med behörighet ABC³
- Trappklättarrutbildning

Övriga krav:

- Giltig taxiförarlegitimation
- Kunskaper om fordonets navigationsutrustning och tekniska utrustning
- Förstå och orientera sig i både analogt och digitalt kartmaterial
- God geografisk kännedom om trafikeringsområdet
- Språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1

JÄMTLANDS LÄN

Utbildningskrav:

- Första hjälpen
- HLR
- Kundrelationer och krissituationer
- Bemötande mot kunder med särskilda behov
- Hantering av hjälpmedel
- Stresshantering
- Sparsamkörning och säkerhetsförebyggande åtgärder

Övriga krav:

- Behörighet för de fordon som ska framföras
- Kunskap om kunds särskilda behov, fysiska, psykiska och sociala
- Kunskap om olika sjukdomstillstånd och effekter av dessa
- Lokalkännedom inom trafikområdet
- Kunskap om de regelverk transporterna omfattar

JÄRFÄLLA KOMMUN

Utbildningskrav:

- Brand och olycka
- Första hjälpen ABC
- HLR
- Kunskap i att hantera fordon, teknik och hjälpmedel
- Bemötande till resenärerna
- Kunskaper om resenärernas funktionsnedsättningar
- Nollvision och trafiksäkerhet
- Sparsamt körsätt
- Halkkörning
- Kunskap om användarfunktioner av förekommande säkerhetsutrustning

³ A, B och C står för de olika behörighetsklasserna i certifieringen.

Övriga krav:

- Kunskap om olika funktionsnedsättningar
- Lokalkännedom

JÖNKÖPINGS REGION

Utbildningskrav:

- Svensk Kollektivtrafiks förarcertifiering (innehåll redovisas separat)
- HLR
- Första hjälpen
- Halkkörning Övriga krav:
- Språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1

KARLSTAD KOMMUN

Utbildningskrav:

- Förarcertifiering för serviceresor (Svensk kollektivtrafik)
- HLR
- Första hjälpen
- Trafiksäker körning
- Sparsam körning

Övriga krav: Inga övriga krav har noterats.

KRONOBERGS LÄN

Utbildningskrav:

- Svensk kollektivtrafiks Förarcertifiering för serviceresor
- HLR

Övriga krav: Inga övriga krav har noterats.

NORRBOTTENS LÄN

Utbildningskrav:

- Förare av liggande transporter (bårbil) ska ha genomgått kurs i akut omhändertagande
- HLR

Övriga krav: Inga övriga krav har noterats.

SKÅNE

Utbildningskrav:

- Svensk Kollektivtrafiks förarcertifiering (innehåll redovisas separat)
- Övriga krav: Inga övriga krav har noterats.

STOCKHOLMS STAD

Utbildningskrav:

- Kvalitetsutbildning för förare (Kvalitetsarbete mot uppsatta mål)
- Lastsäkringsutbildning
- Uppföljning av trafiksäkerhetspolicy
- Kunskap om att hantera teknisk utrustning
- HLR
- Första hjälpen
- Brand och räddning (utrymning)
- Trafiksäkerhet och nollvisionen
- Halkkörning

Övriga krav:

- Kunna tala och kommunicera på svenska
- Behörighet TFL

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Utbildningskrav:

- Trappklättarrutbildning
- Fastsättning av rullstol och hjälpmedel
- HLR
- Hot och våld
- Brandsäkerhet

Leverantörernas ska ha ett eget utbildningsmaterial som samtliga förare ska ta del av. Examination av sker med leverantörens prov eller test. Förare ska ha godkänt resultat för att erhålla legitimationen.

Förare av rullstolstaxi ska ha klarat leverantörens teoretiska och praktiskt prov för hantering av rullstolar och skyddsanordningar för barn.

STRÖMSUNDS KOMMUN

Utbildningskrav:

- Första hjälpen
- Övriga krav:
 - Kunna tala svenska
 - Funktionshinderfrågor, bemötande, människosyn
 - Säkerhetsfrågor
 - Kunna handha av de aktuella fordonen
 - Praktisk övning i fastspänning av rullstolar och bagage
 - Brandskydd

UPPSALA REGION

Utbildningskrav:

- HLR (Röda Korsets grundutbildning eller likvärdigt)
- Förare som kör rullstolsfordon ska vara utbildade på detta
- Förare som kör bårfordon ska vara utbildade på detta
- Övriga krav:
 - Giltig körkortsbehörighet för det fordon som används och TFL
 - Förstå och själv tala och skriva svenska
 - Geografisk kännedom om trafikeringsområdet

VÄRMLANDS LÄN (VÄRMLANDSTRAFIKEN OCH SAMTRES)

Utbildningskrav:

- Förarcertifiering för serviceresor (Svensk kollektivtrafik)
- HLR
- Första hjälpen
- Trafiksäker körning
- Sparsam körning
- Övriga krav:
 - Geografisk kunskap, kartläsning och navigering
 - Trafiksäkerhet
 - Sparsamt körsätt
 - Förare som utför bårtransporter, bårhantering
 - Förare som utför bårtransporter; hantering och lyftteknik av den egna båren.
 - Förare som utför uppdrag med trappklättrare ska ha trappklättraru**t**bildning (utbildningen ska vara godkänd av tillverkaren)
 - Sekretess och tystnadsplikt
 - Kunskap om sjukdomstillstånd, funktionsnedsättning samt effekterna av dessa

VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING

Utbildningskrav:

- HLR

Övriga krav:

- God lokalkännedom
- Förstå, tala och skriva svenska språket
- Förstå problem för allergiker, rökning och andra starka dofter

VÄSTERNORRLANDS LÄNS LANDSTING (EXKL. SUNDSVALL)

Utbildningskrav:

- Första hjälpen
 - HLR
 - Regler och anvisningar för den Särskilda kollektivtrafiken
 - Lokalkännedom inom trafikområdet
 - Regler om tystnadsplikt
 - Trafikföretagets drog- och trafiksäkerhetspolicy
 - Bemötande av resenärer med särskilda behov
 - Kunskaper om olika funktionsnedsättningar
 - Bemötande med betoning på äldre och funktionshindrades situation vid resetillfället
 - Allmän kunskap om olika sjukdomstillstånd och effekterna av dessa
- Övriga krav: Inga övriga krav har noterats.

VÄSTMANLAND

Utbildningskrav:

- HLR
- Första hjälpen
- Kunskaper i att spänna fast rullstolar och säkra övrigt bagage och lösa hjälpmedel
- Kundkontakter, bemötande och hantering av krissituationer
- Utrymning av fordon vid brand, olycka eller annat tillbud
- Kunskaper när det gäller arbets- och lyftteknik
- Kunskaper om de krav som olika åldersgrupper, och olika typer av funktionshinder
- Kundkontakter, bemötande och hantering av krissituationer
- Allmän kunskap om sjukdomstillstånd, funktionshinder och effekterna av dessa

Övriga krav:

- Förstå svenska språket väl både i talad och skriven form

ÖSTERGÖTLANDS LÄN (ÖSTGÖTATRAFIKEN)

Utbildningskrav:

- Sparsam körning (ECO-driving)
- Första hjälpen – ABC (andning, blödning, chock)
- HLR
- Kundbemötande
- Utrymning av fordon
- Handhavande av brandsläckare
- Handhavande av fordonets tekniska system, taxameter och betalsystem
- Regelverk för färdtjänst, sjukresor och sjukreseersättning samt särskilda behov
- Östgötatrafikens biljettutbud och prissystem
- Kunskap för trafikuppdraget
- God lokalkännedom
- Bemötande av personer med särskilda behov
- Lyft och förflyttningsteknik
- Fastsättning av rullstolar i fordon
- Kunskap om demenssjukdomaroch afasi
- Åtgärder vid hastigt insjuknande (symtom på):
Allergisk reaktion, bröstsmärtor, diabetes, epilepsi, stroke

Övriga krav:

- Förstå det svenska språket enl. nivå B1, Common European framework of reference
- Kunskap om linjenätet och anslutande trafik
- Kännedom om entreprenörens handlingsplan för rutiner vid olyckor och brand

ÖSTERSUND

Utbildningskrav:

- Första hjälpen (minimikrav Röda Korsets grundutbildning eller likvärdigt)
- Handhavandet av de aktuella fordonen
- Tystnadsplikt och sekretess funktionsnedsättningfrågor
- Bemötande, människosyn
- Säkerhetsfrågor
- Fastspänning av rullstolar och bagage
- Brandskydd
- Lokalkännedom

Övriga krav: Inga övriga krav har noterats.