

Idéer för bra bemötande i färdtjänsten

Ett informations- och studiematerial
för färdtjänstförare



Förord

Vägverket Region Skåne och Handikapporganisationernas samarbetsorgan, HSO Skåne, har tillsammans tagit fram detta studie- och diskussionsmaterial – ”Bemötande i färdtjänsten”.

Vägverket har ett sektorsansvar för färdtjänsten. En del av sektorsansvaret innebär att arbeta med kvalitetshöjande åtgärder inom färdtjänsten. Med detta utbildningspaket vill vi från Vägverket ge förare och arbetsgivare till färdtjänstföretag möjlighet att förstå vikten av mötet mellan kund och förare.

Handikapporganisationernas samarbetsorgan, HSO Skåne, är en samarbetsorganisation för en huvuddel av Skånes handikapporganisationer. Dessa har tillsammans närmare 40 000 medlemmar med funktionshinder och kroniska sjukdomar. Många av medlemmarna är storkonsumenter av färdtjänst och annan samhällsservice. De är beroende av det för att kunna fungera.

Bakgrunden till materialet är att vi gemensamt bedömt att det behövs ett studie- och diskussionsmaterial om bemötande i färdtjänsten. Materialet gör inte anspråk på att vara heltäckande i olika avseenden och täcka in allt som kan sägas och exemplifieras om bemötande i färdtjänsten. Avsikten är att väcka till personlig eftertanke och diskussion med andra, för att ge uppslag till egna idéer som kan omsättas till utveckling av ditt och din enhets bemötande av patienter och närstående.

Vi som arbetat med materialet är länsombudsman Lars Gustavsson på HSO Skåne och utredare Jörgen Mörk på Vägverket Region Skåne. Innehållet i materialet bygger på fokusgruppsmöten samt intervjuer med personer med olika typer av funktionsnedsättningar, som regelbundet använder sig av färdtjänst. Lars Gustavsson har skrivit den löpande texten i materialet med stöd av synpunkter från ett flertal färdtjänstkunder. Hans Lindström har gjort illustrationerna.

Materialet kan användas enskilt eller i en grupp, gärna tillsammans med den dvd som i fem olika scener beskriver situationer som färdtjänstresenären eller föraren kan råka ut för. Vår förhoppning är att materialet ska kunna bidra till att möten mellan kunderna och färdtjänstchaufförerna blir ännu bättre.

Skåne i januari 2009

Kenneth Nilsson
Enhetschef
Enhet Trafikant
Vägverket Region Skåne

Lars Gustavsson
Länsombudsman
HSO Skåne

Innehållsförteckning

Inledning	5
Kunskap och kompetens	7
Trygghet och säkerhet.....	13
Respekt	17
Det goda samtalet.....	21
Kontinuitet.....	25



Inledning

Du som kör färdtjänst - har du tänkt på hur viktig du är i vardagen för människor som har nedsatt funktion? Det spelar stor roll hur du bemöter och tar hand om dina färdtjänstkunder, hur du kör och vad du gör och säger. För dem kan det vara skillnaden mellan en bra och en dålig dag.

Du har möjligheten att ge dina kunder en bra dag. Det ger dig samtidigt möjligheten att ha ett jobb som kan vara mer än "bara ett jobb".

Med den här lilla skriften vill vi ge tips, råd och diskussionsunderlag till alla er som arbetar i färdtjänsten för att inspirera till att göra den ännu bättre. Här finns bland annat en rad exempel ur verkligheten på hur kunder kan uppleva färdtjänsten.

Ta dig tid att läsa igenom den och diskutera den gärna med dina kolleger.

Bemötande är en personlig upplevelse

Om ett bemötande är gott eller dåligt avgörs alltid av vad kunden upplever. Själva ordet bemötande leder tanken till ett möte mellan människor. Men begreppet kan handla om betydligt mer än så. Man kan känna sig dåligt bemött, fastän man inte ens har haft personlig kontakt. Det är kundens upplevelse av kontakten med er som kör bilarna i färdtjänsten, som avgör.

Detta kommer att framgå i studiematerialet "Idéer för bra bemötande i färdtjänsten". Materialet handlar om möten med och bemötande av färdtjänstkunder och närstående, om kunder med olika funktionshinder. För dem med varaktiga problem är det särskilt betydelsefullt att bemötandet är gott, eftersom många möter färdtjänsten ofta och är beroende av den för att deras liv ska fungera.

För några år sedan gjorde regeringen en utredning om hur funktionshindrade känner sig bemötta – den s.k. Bemötandeutredningen. Den visade att många människor med funktionshinder känner sig dåligt bemötta i kontakten med personal från olika verksamheter, till exempel färdtjänsten, försäkringskassan, socialtjänsten och andra som har som uppgift att ge stöd och service till just människor med funktionsnedsättningar. Så ska det inte vara, och vi tycker man bör göra något åt det.

Studiematerialet "Idéer för bra bemötande i färdtjänsten"

I detta material kan du läsa om verkliga möten inom färdtjänsten. Det innehåller några färdtjänstkunders synpunkter, upplevelser och tankar om hur dessa möten skulle kunna göras bättre. Detta har kommit fram i fokusgruppsmöten (ett slags undersökningsmetod) som vi har haft med färdtjänstkunder med olika slags funktionshinder och kroniska sjukdomar. Vi har också intervjuat enskilda kunder.

Vi har sedan analyserat de insamlade upplevelserna. Då har vi försökt se vilka faktorer som är särskilt betydelsefulla för om kunderna upplever bemötandet från färdtjänstepersonalen som bra. Dessa kvalitetsfaktorer är:

- Kunskap och kompetens
- Trygghet och säkerhet

- Respekt
- Det goda samtalet
- Kontinuitet

Ett bra bemötande

Bemötande är svårt men ändå lätt. Det är svårt, därför att vi människor är olika och uppfattar saker på olika sätt. Det är lätt, därför att det i grunden handlar om att möta andra så som man själv vill bli bemött. Vi vill försöka visa en del av detta i "Idéer för bra bemötande i färdtjänsten".

I färdtjänsten möter du ofta människor med livslångt behov av hjälp och stöd från andra. Det kräver förmåga både att leva sig in i och att kunna samtala med olika slags människor. Det kräver att du kan möta människor med olika förmåga och i olika tillstånd på den nivå där just de befinner sig. I de flesta fall har du som är färdtjänstchaufför dessa förmågor. Men även det som är bra kan bli bättre.

Det handlar om att utveckla sin förmåga att bemöta kunderna så att de känner sig både trygga och respekterade när de reser. Men det räcker inte att bara ta sikte på någon eller några av kvalitetsfaktorerna för att utveckla färdtjänstresan. Det krävs också att både färdtjänstorganisationen och dess medarbetare utvecklas, och att deras utveckling går hand i hand. På det viset kan man varaktigt förbättra hur färdtjänsten bemöter sina kunder. Men att var och en börjar med sitt eget förhållningssätt och vad man själv kan påverka är ändå ett gott stycke på vägen.

I ett samhälle med en öppen konkurrens är kvaliteten på det bemötande ett färdtjänstföretag ger sina kunder dessutom en viktig konkurrensfördel. Det är inte oviktigt.

Materialet är avsett för dig som kör bilarna inom färdtjänsten eller håller på att utbilda dig till ett sådant arbete. Det kan användas både för egna reflexioner och i gemensamma diskussioner.



1. Kunskap och kompetens

Kunskap är teoretiskt kunnande, och kompetens är förmågan att praktiskt använda sin kunskap. Medarbetarnas kunskap och kompetens är det som är viktigast för kvaliteten i färdtjänsten. Kunskap och kompetens är också det viktigaste för att kunderna ska känna sig trygga och uppfatta att de möts av en tjänst med hög säkerhet.

För att färdtjänstkunderna ska uppfatta att de möts av kunskap och kompetens behövs bland annat det här:

- Chauffören är medveten om att kommunikationen med dessa kunder kräver lite extra och att de på olika sätt behöver hjälp och mer tid än andra taxikunder som inte åker med färdtjänst.
- Chauffören hittar och kan därmed både hämta och lämna kunden på rätt plats.
- Chauffören känner till och använder den utrustning som behövs i bilarna, till exempel för fasthållning av rullstolar.
- Chauffören tar hänsyn till kundens hela resa. Det innebär att ibland behöva hjälpa till ända in ett trapphus exempelvis.

För kunder med funktionsnedsättningar och kroniska sjukdomar har kompetensen extra stor betydelse på olika sätt. Det är naturligtvis viktigt att de möter sådan kompetens att de får hjälp med sitt problem – det som är orsaken till att de har färdtjänst. Det är också viktigt att bli säkert transporterad från punkt a till punkt b, och på ett sådant sätt att syftet med resan blir meningsfullt. Detta kräver trafiksäker körning och en chaufför som hittar, håller tiden och följer säkerhetsrutiner.

I lokala regelverk står det vad som förväntas av färdtjänsten. I dessa regelverk står det inte vad kunden förväntar sig av färdtjänst. Trots det är det viktigt att använda sitt goda föredöme som chaufför när det gäller service och bemötande.

Kompetensen skapar kvalitet i bemötandet

För kunder som är rörelsehindrade, hörselskadade eller har andra funktionsnedsättningar är det viktigt att personalen i färdtjänsten förstår dem och har viss grundkunskap om deras kroniska tillstånd.

En kund med en reumatisk sjukdom berättar att chauffören, som bara ville hjälpa till, tog i henne på fel sätt för att han inte hade tillräcklig kunskap om hur sjukdomen påverkar kroppen. *"Detta medförde onödigt smärta och hade i värsta fall kunnat orsaka en fraktur eftersom jag är väldigt skör"*, säger hon.

En rörelsehindrad man berättar: *"Chauffören rullade ombord rullstolen men klarade inte att spänna fast den på rätt sätt. Jag fick själv hålla mig så gott det gick och var genomsvett innan resan var slut!"*

Att ge det där lilla extra

Funktionsnedsättningar och kroniska sjukdomar spänner över många olika tillstånd och diagnoser. Det är i praktiken omöjligt för färdtjänstpersonal att känna till alla. Därför gäller det i första hand att vara öppen för ett samtal för att få reda på kundens behov av hjälp och stöd. En del kunder med stort hjälpbehov tycker dock det är arbetsamt att ständigt behöva be om och förklara vad de behöver hjälp med. De uppfattar själva att de hela tiden är till besvär för sin omgivning.

En kund berättar: *"När jag första gången kom i kontakt med honom så presenterade han sig och frågade sedan hur jag vill ha*

det för att det ska gå bra för mig. Kan jag stödja dig genom att hålla dig i högerarmen, frågade han. Nu hoppas jag varje gång att det är Eskil som ska dyka upp. Då vet jag att resan fungerar."

För kunder inom färdtjänsten likväl som i andra servicebranscher är en viktig kvalitets- och kompetensfaktor att personalen lär känna sina kunder. En kund som åker med samma chaufför upprepade gånger förutsätter att denne ska lära känna hans eller hennes behov. Då behöver man inte varje gång upprepa vad man behöver hjälp med. Samtidigt transporterar chauffören hundratals kunder varje vecka och kan självklart ha svårt att komma ihåg vad varje kund behöver. Då är det viktigt att fråga kunden, till exempel: *"Vill du att jag ska hjälpa till med ..."*

För kunden är respekt och omtanke, tillsammans med säkerhet och trygghet, det absolut viktigaste för en god kvalitet. De chaufförer som visar det där lilla extra i omtanke och service kommer alltid att upplevas som mer professionella än de som bara gör det nödvändiga.

En kvinnlig färdtjänstkund berättar: *"Jag hade suttit och vakat till sent på kvällen på lasarettet över min man som genomgått en större operation. När färdtjänsten kom och hämtade mig såg chauffören hur slut och utmattad jag var. Han frågade mig om jag fått något att äta under dagen och erbjöd mig en frukt från sin egen matsäck. Hans omtanke värmer fortfarande när jag tänker på den."*

Det här är viktigt för kunder som åker färdtjänst:

- Chauffören försäkrar sig, genom att fråga, alltid om att det är rätt kund han tar upp.
- Chauffören visar kunden respekt och presenterar sig bland annat.
- Chauffören kör lugnt, säkert och tryggt.
- Chauffören tar sig tid och lyssnar aktivt.
- Chauffören "ser" kunden och hans eller hennes behov av hjälp och stöd i samband med resan.
- Chauffören informerar kunder med nedsatt syn eller förståndsproblem (kognitiva problem) om vad som händer.
- Chauffören klappar aldrig eller talar till en ledarhund i arbete.
- Chauffören tar ansvar och försöker reda upp problemet om något blir fel.

Krävande eller kunnig kund?

En del chaufförer tycker att krävande kunder med stora behov av hjälp är besvärliga. Men den professionella chauffören ser en medveten, kunnig och krävande kund som en tillgång. Sådana kunder hjälper till att utveckla servicen och kvaliteten i verksamheten.

Att fundera över och diskutera:

1. Vad betyder kunskap och kompetens för dig i din yrkesroll i situationer där funktionshindrade kunder behöver extra hjälp och stöd av chaufförerna?
2. När du möter kunder med kroniska funktionsnedsättningar, hur kontrollerar du vilken hjälp och vilket stöd de behöver för att deras resa ska fungera bra?
3. Hur kan du och dina kollegor öka er kunskap om olika funktionshinder och om kundens behov av hjälp och stöd under en resa?
4. Fundera över några färdtjänstresor som har fungerat bra och några som fungerat mindre bra. Vad har skillnaden berott på?



2. Trygghet och säkerhet

För färdtjänstkunden är trygghet och säkerhet alltid viktigt för kvaliteten. Det märker vi bland annat på att det är ett område som de lämnar mycket synpunkter på. Trygghet består av en rad olika delar.

Det här är viktigt för kunden:

- Han eller hon blir korrekt hjälpt i och ur bilen.
- Anordningarna för att säkra rullstolen eller säkerhetsbälte används på rätt sätt.
- Chauffören kör säkert och på ett korrekt och kunnigt sätt.
- Under körningen har chauffören sin uppmärksamhet på trafiken och inte på mobiltelefonen eller något annat som stör koncentrationen.
- Kunden kommer till rätt adress och får om så behövs hjälp till dörren.
- Chauffören tar hänsyn till kundens kroniska sjukdom eller funktionsnedsättning. Det kan till exempel vara att vid på- eller avstigning behöva bli lyft på ett speciellt sätt.

En människa med en funktionsnedsättning är i många situationer utlämnad till andra. Avgörande för att detta ska kännas tryggt för kunden är att chauffören försöker skapa förtroende genom att ge kunden en säker resa. Tyvärr är det inte alltid så. Här är ett par exempel ur verkligheten:

"Hela tiden medan jag åkte så pratade chauffören i mobiltelefon eller knappade sms-meddelanden", berättar en färdtjänstkund. "Förutom att telefonsamtalen var störande, så var jag livrädd, eftersom jag tyckte att han inte hade tillräcklig uppmärksamhet på trafiken."

"De satte av min son utanför fel port, sedan körde chauffören bara sin väg", berättar fadern till en utvecklingsstörd man. "Enligt hans färdtjänstillstånd så ska han följas till dörren, men nu var chauffören jäktad och frågade om han kunde släppa Sven på gatan. Sven säger ja till det mesta. Efter det mädde jag dåligt under en lång tid, när min son skulle åka färdtjänst."

Den viktiga tryggheten

Ett av de vanligaste klagomålen på en färdtjänstresa är att kunderna känner sig otrygga när de åker. De känner sig osäkra i rese-situationen och inväntar den ibland med obehag.

Att känna sig trygg innebär att uppfatta sin situation, i detta fall sin färdtjänstresa, som lugn, säker och utom fara. Trygghet i resan innebär att man uppfattar att den man åker med är pålitlig och säker och att man är skyddad mot obehagligheter eller risker.

En resenär berättar följande:

"Hasse är alltid artig och tycker aldrig att det är besvärligt när han kommer upp och hjälper mig ner till bilen. Trots att jag går långsamt blir han aldrig otålig eller jäktad utan låter mig ta den tid jag behöver. Sedan kör han alltid lugnt och säkert. Det känns bra!"

Ofta behövs inte mer än så för att ge kunden en bra reseupplevelse.

Det är viktigt att du som chaufför har inställningen att kundens resa, när så behövs, inte är slut förrän han eller hon kommit in i sitt hem och är "i säkra händer" på en anhörig, hjälpare eller annan som tar över ansvaret.

Kundens önskemål

För att kunderna ska känna sig trygga behöver de bland annat vara försäkrade om det här:

- Chauffören kör lugnt och säkert med full uppmärksamhet på trafiken.
- Chauffören är uppmärksam på kundens behov av hjälp och stöd i samband med resan.
- Chauffören tar hänsyn till hela kundens resa och hjälper vid behov kunden från och till hemmet eller andra slutdestinationer. Det gäller om färdtjänstlegitimationen ger rätt till dörr-till-dörr-hjälp.
- Chauffören inte har rökt innan kunden hämtas, och har inte har parfym på sig eller har starka dofter i bilen.
- En kund som sitter i rullstol späns fast på ett korrekt sätt eller får hjälp med säkerhetsbältet, om detta behövs.
- Chauffören tar reda på hur han eller hon ska ta i kunden, om fysisk hjälp behövs för att komma i och ur bilen.
- Chauffören kontrollerar vart kunden ska, så att han eller hon kommer till rätt ställe. Om kunden inte själv kan uppge det kontrolleras destinationen med anhöriga, beställningscentral etc.

Här är ett bra exempel:

"När jag ser att det är Ivar som hämtar mig, då känner jag mig alltid trygg", berättar en äldre dam. "Han hälsar alltid så trevligt, och han tar mig lugnt och säkert under armen och ger mig tid att komma på plats i bilen. Han är inte otålig och sur och ger aldrig intryck av att jag är till besvär. Lika lugn och trygg är han när han kör."

Frågor att diskutera och fundera vidare över:

1. Hur kan du som färdtjänstchaufför agera bäst för att dina kunder ska känna sig så trygga som möjligt?
2. Hur kan du, när du möter en ny kund som du inte känner så väl, göra hans eller hennes resa så trygg som möjligt?
3. Vad innebär det att ha en professionell attityd mot kunden?



3. Respekt

Kunder som möter en färdtjänst som fungerar bra tycker att de möts med respekt. De bemöts med förståelse för och hänsyn till sina problem. De möter också en personal som lyssnar på dem och visar empati.

Kunder som klagat på färdtjänsten anser ofta att de inte bemöts med respekt. I detta ligger ofta att kunderna känner att de behandlas nonchalant, att de inte blir sedda eller att färdtjänstpersonalen i övrigt inte fäster avseende vid deras situation. De tycker att de behandlas som "icke närvarande". En del möts av att chauffören ifrågasätter deras behov av färdtjänst eller syftet med deras resa.

I ordet respekt ligger att chauffören ser kunden som en individ, som han eller hon behöver kommunicera med för att kunna ge en bra resa. I respekt ligger också att anpassa sig till kunderna, ge dem den tid de behöver och att anpassa resan utifrån deras förutsättningar.

I olika undersökningar brukar kunder framhålla att det viktigaste för att känna sig bra bemött är att de har blivit visade respekt. Kravet på att bli respekterad går igen, vare sig det gäller kontakt med sjukvårdspersonal, biståndshandläggare eller färdtjänstchaufförer. Att bli respekterad är något av det viktigaste för att ett möte ska kunna bli positivt.

Den viktiga respekten

Detta så viktiga ord beskriver förhållandet mellan kund och chaufför – men vad innebär det? I sin positiva mening betyder ordet respekt bland annat att visa hänsyn, artighet, ordning och inlevelseförmåga och att iaktta och fästa avseende vid kunden.

Respekt bygger också på ett ömsesidigt förtroende mellan två personer. Att möta en person på samma sätt som jag själv vill bli bemött. Tänk också på att kroppsspråket förstärker det man säger, eller tvärtom uttrycker något helt annat än vad som sägs.

När färdtjänstkunder har uppfattat att de inte har blivit visade respekt, har det handlat om att chaufförer är jäktade och inte ger behövligt tidsutrymme, att de inte ”ser” kunden utan uppträder nonchalant och ibland också ifrågasätter hans eller hennes behov av färdtjänst. Andra vanliga klagomål är att de spelar högljudd musik eller har privatsamtal i mobiltelefon under resan.

Brist på respekt är det också när chauffören talar med anhöriga eller ledsagare i stället för med kunden. Andra exempel är när kunden inte får besked om resväg eller när bilen inte kommer i utlovad tid och chauffören inte ger någon förklaring eller ber om ursäkt för förseningen.

En kvinna berättar om en situation med bristande respekt:
”När taxin kom började chauffören med att granska mig och fråga: Är det du som ska ha färdtjänst? Eftersom min funktionsnedsättning inte syns på mig, ifrågasatte han min rätt att åka färdtjänst! När jag försökte fråga honom om resan nonchalerade han mig och satte på hög musik i stället för att svara. Jag kände mig kränkt och nedstämd efteråt.”

En annan kund med en kronisk sjukdom och förtidspension säger:
”När jag skulle åka till min bowling så frågade chauffören mig, vad fan jag hade där att göra flera gånger i veckan och undrade

om jag tänkte på vad jag kostade skattebetalarna egentligen. Med sin elaka kommentar förstörde han hela nöjet för mig och fick mig att verkligen känna mig värdelös.”

Dessa situationer ger naturligtvis inte en helhetsbild av vad kunderna vill ha, och det är heller inte möjligt, eftersom alla tolkar respekt utifrån sina egna förväntningar, erfarenheter och värderingar.

Det goda mötet

En hörselskadad man, som verkligen tyckte att han möttes med respekt, berättar om en chaufför som höll upp en skylt med hans namn på när han kom, talade långsamt och tydligt och dessutom skrev ned resrutten åt honom. Chauffören påpekade också att kunden skulle säga ifrån om det var något som han behövde hjälp med. *”Detta bemötande gjorde att jag kände mig trygg och respekterad”, tyckte kunden.*

En annan kund berättar: *”Telefonen ringde och chauffören hade ett samtal på ett främmande språk. Jag undrade först om det var mig han talade om. Men när han avslutat samtalet förklarade han att han pratat med sin fru som låg hemma och var sjuk. Då kändes det helt okej, och jag var glad att han hade förklarat.”*

I det goda mötet, där kunden känner sig bli respekterad, har chauffören tagit reda på hennes eller hans hjälpbehov – eller frågar om det. Chauffören kommer ihåg namnet på sin kund. Under resan utgår konversationen från kundens önskemål om samtal, och chauffören spelar inte musik, skickar sms eller talar i telefon under körningen.

Se hela människan

Färdtjänstkunden har sin färdtjänst på grund av att han eller hon har en funktionsnedsättning. För kunden är det allra viktigaste att du som är chaufför tar hänsyn till funktionsnedsättningen. Du ska se till att kunden får den hjälp och det stöd som hon eller han behöver för att kunna genomföra sin resa på ett tryggt och värdigt sätt.

Det här är det viktigaste för att kunderna ska känna att de blir behandlade med respekt:

- Chauffören ger sig tid att lyssna på och tala med kunden.
- Kunden blir trodd i sitt behov av att åka färdtjänst, så att varken detta eller själva resan ifrågasätts av chauffören.
- Kunden blir sedd som en hel människa och känner att färdtjänsten finns för hans eller hennes skull.
- Kunden får be om och får behövlig hjälp för att kunna genomföra sin resa på ett bra sätt.
- Även kundens tid blir sedd som viktig, så att han eller hon slipper vänta eller måste åka långt på grund av samäkning. Det finns regler för hur länge en kund ska behöva vänta, och de ska följas.
- Chauffören visar att han eller hon är där för kundens skull och inte håller på med privata samtal eller högljudd musik.
- Kundens integritet respekteras och chaufförerna talar inte om kunderna och deras problem med andra.



Frågor att fundera över och diskutera:

1. Vad tycker du det innebär att bemöta någon med respekt?
2. Hur skulle du själv vilja bli bemött som färdtjänstkund?
3. Diskutera möten där kunderna har bemötts med respekt och värdighet och sådana där detta har brustit. Vad har skillnaderna berott på?
4. Vad innebär ett professionellt, empatiskt och respektfullt bemötande i er organisation?
5. Behandlar ni, medvetet eller omedvetet, kunderna med olika respekt beroende på till exempel deras sociala ställning? Vilken roll spelar ålder, kön eller etnicitet (ursprung)? Har det betydelse vilken funktionsnedsättning kunden har, som t.ex. utvecklingsstörning eller psykisk sjukdom, för ert sätt att bemöta dem?

4. Det goda samtalet

Ett bra samtal är en av grunderna för ett bra möte mellan människor. Detta gäller i färdtjänsten, precis som överallt annars i samhället.

Samtalet är det viktiga utbytet av information mellan chauffören och kunden. I det samtalet ska det klargöras: att det är rätt kund, vilka behov av hjälp och stöd hon eller han har och att hon eller han kommer att få information om resan. Ett bra samtal ger underlag för en bra reseupplevelse och får kunden att känna sig trygg och säker.

Om samtalet ska bli bra måste det utgå från kundens behov, önskemål och förmåga. Det måste bygga på vad kunden vill veta, inte det chauffören tycker att han eller hon bör veta. Samtalet måste bygga på ett språk och ett ordval som är anpassat efter vad kunden kan förstå och ta till sig. Detta innebär bland annat att vissa kunder behöver få mer tid än andra. Och när anhöriga, personal eller assistenter är med, är det viktigt att samtalet inte förs över huvudet på kunden.

Ibland behöver information ges flera gånger till en kund, för att hon eller han ska förstå. Bra information kan ta tid. Men att ta sig denna tid i rätt skede kan ibland spara tid åt chauffören. Men framför allt kan det ge kunden den kvalitet i resan som man eftersträvar.

Det goda samtalet

Att tala med i stället för till kunden, att samtala med i stället för att enbart informera henne eller honom, är grundläggande både för en bra färdtjänstresa och för ett bra bemötande. Samtidigt är det svårt och något som det ofta brister i.

Kunder lämnar ibland en resa upprörda och frustrerade, eftersom de upplever att de har mötts av bristande respekt, dålig säkerhet, otrygghet eller förseningar. Mycket av denna upprördhet och frustration hade kunnat undvikas med ett bra och upplysande samtal, en bra kommunikation mellan kunden och chauffören. De flesta färdtjänstkunder har förståelse för att chauffören har ett stressigt yrke, att trafikstopp kan uppstå och att samåkning kan försena en resa. Men det är viktigt att få en förklaring till dessa förseningar eller förändringar. Det är viktigt att få reda på om färdtjänstbilen blir tjugo minuter försenad så att man till exempel inte behöver stå utomhus och vänta.

Viktigt för kommunikationen med kunden är bland annat det här:

- Kommunikationen bygger på kundens behov av information.
- Den får ta tid.
- Den är språkligt och kunskapsmässigt anpassad efter kundens förmåga.
- Den sker vid rätt tillfälle.

När informationen inte når fram

"Jag blev uppringd på mobilen av chauffören som inte hittade in till min villa-adress. Han bad mig gå ut till stora vägen för att han skulle kunna hämta upp mig där i stället. När jag inte kunde det så blev han förargad", berättar en kund som både är hörselskadad och har kraftigt nedsatt syn. Samma kund säger: *"En av chaufförerna har både solglasögon, skärmössa och skägg, detta gör det extra svårt för mig som hörselskadad att läsa av vad han säger. När jag då frågar om, ibland ett par gånger, visar han sin irritation mycket tydligt."*

För många kunder fungerar kontakten med färdtjänstchaufförerna utmärkt; de känner att de har goda och tillitsfulla relationer med dem. Men ibland brister det.

En kund har flera gånger råkat ut för att chaufförerna ifrågasätter hennes rätt till färdtjänst eller börjar fråga henne om privata saker. Hon berättar: *"Jag bor i ett ganska trevligt bostadsområde, och när samma chaufför hade kört mig ett par gånger så började han fråga mig vad jag hade i månadshyra, hur mycket insats jag hade betalat och vad jag egentligen sysslade med som åkte färdtjänst flera gånger i veckan. Jag tyckte inte han hade med detta att göra. När jag inte ville svara honom blev han sur och satte på radion högt."*

En kvinna med utvecklingsstörning säger att chauffören inte trodde på henne utan ville tala med mamman också. Men det finns också motsatta erfarenheter; att kunden tycker det är svårt att få hjälp utan stöd av närstående.

"Det är synd om dem som inte har personer med sig som kan hjälpa dem", säger en ung rullstolsburen man med utvecklingsstörning. Han säger vidare: *"Det krävs att anhöriga hjälper till. Dessutom borde informationen vara skriftlig ibland."*

När kommunikationen inte fungerar beror det bland annat på det här:

- Informationen bygger mer på vad chauffören tycker att kunden bör veta, än vad kunden själv vill ha reda på.
- Det är för bråttom, så att kunden inte får den tid som behövs.
- Informationen är inte avpassad, till exempel lämnas den på fel språklig nivå eller är för "ytlig".
- Chauffören kontrollerar inte genom frågor att kunden har förstått.
- Informationen ges vid fel tillfälle, till exempel i situationer där kunden är alltför stressad för att vara mottaglig för den.

Kunden som servicemottagare

"Jag fick ett samtal från chauffören att han var upp till en halvtimme försenad, på grund av samåkningsproblem. Han lovade att ringa när det var dags för mig att gå ner", berättar en färdtjänstkund. *"När bilen kom, en bra stund försenad, bad chauffören artigt om ursäkt och förklarade att de hade ett trasigt fordon och hade fått problem, men han hoppades att förseningen inte förorsakade mig alltför mycket besvär. Chaufförens trevliga betående tog bort hela min irritation."*

Frågor att fundera över och diskutera:

1. Vad behöver du som chaufför ta reda på om alla dina kunder? Måste du förklara för kunden varför du behöver veta vissa saker, till exempel att du behöver veta något för att kunna stödja eller lyfta rätt?
2. Vilken information är det viktigt att du ger kunden, för att resan ska kännas trygg och säker och bli en bra upplevelse?
3. Vad beror skillnaden på i situationer där kunder tar till sig och förstår information och där de inte alls gör det?



5. Kontinuitet

Kontinuitet innebär för en kund att känna igen sig, att servicen ser likadan ut i dag som den gjorde i går. Fungerade min färdtjänstresa på ett bra sätt när jag åkte senast, så fungerar den i dag också om den går till på samma sätt. För många färdtjänstkunder ligger det en stor trygghet i kontinuiteten.

Att känna igen dem som kör i färdtjänsten ger trygghet. Då vet kunden att chauffören känner henne eller honom och vet vad som behövs. Kunden behöver inte förklara och berätta om sina hjälpbehov vid varje resa.

Kontinuitet är för en del kunder den fasta punkt i tillvaron som skapar trygghet och harmoni. Detta behöver inte innebära att de är motståndare till nya chaufförer eller bilar, men de behöver introduceras till dem på ett bra sätt.

Kontinuitet är att känna igen

Vi känner alla trygghet i det som är invant och bekant. För dem som behöver hjälp och stöd av andra är detta extra viktigt. Har något fungerat bra tidigare, så vet de att det kommer att fungera igen, om hjälpen och stödet lämnas på samma sätt.

”Hej Pelle” hälsar färdtjänstchauffören på Pelle, som är femton år och har autism. Han går ur bilen och ser till att Pelle får sitta på samma plats som han brukar. Han har också stängt av radion eftersom sådana ljud kan störa Pelle. Ser Pelles föräldrar att det är någon av de två chaufförer som brukar köra Pelle och hör honom hälsa tillbaka så blir de trygga.

Det har funnits resor som fått avbrytas därför att Pelle blivit orolig när chauffören plötsligt börjat tala i mobiltelefon. Pelle har inte kunnat förstå varför chauffören har talat rakt ut i luften, och då har han börjat reagera, först med oro och sedan med ilska.

Kontinuitet innebär att känna igen sig, det vill säga att färdtjänstresan så långt det är möjligt blir en likadan upplevelse som föregående resa och de resor som gjorts dessförinnan.

Ordet kontinuitet kan innebära flera olika saker. Det kan bland annat innebära det här:

- Resan går ungefär samma väg varje gång, om man ska till samma resmål.
- Samma rutiner följs på varje resa.
- Man får sitta på samma plats i bilen.

Kontinuiteten i resan kan vara speciellt viktig för människor med utvecklingsstörningar, olika autisttillstånd eller psykiska störningar av olika slag. Men den kan också ha stor betydelse för andra grupper.

”För mig är det viktigt att få sitta där framme”, berättar Greta som har en reumatisk sjukdom. *”Mitt knä och mina fotleder är opererade flera gånger och ska jag klämma in mig i baksätet, kan det i bästa fall innebära att det bara gör ont och i sämsta fall att jag får nya skador.”*

Kontinuitet skapar säkerhet

En del kunder har speciella behov. Dessa finns då antecknade på beställningscentralen. Det är viktigt att de behoven tas på allvar. För färdtjänstkunden kan en bristande kontinuitet betyda allt – från obehag och oro till att hon eller han blir skadad.

Om du som chaufför är osäker på din kunds behov, eller om kunden är ny för dig, fråga då hur kunden vill ha resan genomförd. Eller om behövs så frågar du i stället en anhörig eller personal.

”Jag gläder mig alltid när jag ser att det är Östen som kommer och hämtar mig”, berättar 65-åriga Sven som är delvis förslamad efter en stroke. *”Han hjälper mig in i bilen på en plats där jag kan ha benet sträckt. Han vet hur han kan ta i mig och han hjälper till med säkerhetsbältet. Sedan kör han mjukt och stilla, med radion lågt påskruvad så att det går att både höra och konversera.”*

En färdtjänstresa kan se mycket olika ut på grund av många orsaker. Men för en ganska stor grupp färdtjänstkunder är det viktigt att deras reseupplevelse blir så lik den tidigare som möjligt. De riktigt kunniga chaufförerna som är stolta över sin yrkesskicklighet klarar den utmaningen.

Frågor att fundera över och diskutera:

1. Hur kan du som chaufför ge kunden bästa möjliga kontinuitet? Fundera på olika tillfällen när det fungerat bra och när det fungerat mindre bra. Vad har det berott på?
2. Vad kan du som chaufför göra när du har en kund du inte känner, för att ge henne eller honom en så bra resa som möjligt?

Vägverket Region Skåne i samarbete med HSO Skåne.

HSO Skåne

Handikapporganisationernas Samarbetsorgan

www.skane.hso.se

Vägverket Region Skåne

Box 543

291 25 Kristianstad

www.vv.se. vagverket@vv.se.

Telefon: 0771-119 119. Texttelefon: 0243-750 09. Fax: 0243-758 25.



VÄGVERKET. BEST.NR 89270. UTGÅVA 1. MAJ 2009. LAYOUT: HSO SKÅNE/LG.TPL. TRYCK: CITYTRYCK, HELSINGBORG