

Infobrief Nr. 4 zum Berliner Sonderfahrdienst

Liebe Fahrgäste,

heute erhalten Sie den **Infobrief Nr. 4** zum Berliner Sonderfahrdienst.

Wie Sie dem Inhaltsverzeichnis entnehmen können, haben wir auch diesmal wieder interessante Themen für Sie zusammengestellt.

Die diesjährige Fahrgastbefragung wurde im September 2010 durchgeführt.

Vielen Dank für die rege Teilnahme!

Über 2.200 Berechtigte haben die Gelegenheit genutzt und den Sonderfahrdienst in verschiedenen Kategorien bewertet.

Die ausführliche Auswertung können Sie in Kürze auf den Internetseiten des Landesamtes für Gesundheit und Soziales nachlesen oder direkt beim Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst bestellen.

Über Ihre Anregungen freuen wir uns weiterhin und wünschen Ihnen


viel Freude beim Lesen

Ihre Arbeitsgruppe

Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

Inhaltsverzeichnis:

- ◆ Telefonische Erreichbarkeit der Regiezentrale
- ◆ Servicezeiten der Regiezentrale
- ◆ Fahrtenbestellung
- ◆ Serviceverhalten
- ◆ Weihnachten 2010
- ◆ Befreiung von der Eigenbeteiligung
- ◆ Taxikonto und Taxikostenerstattung
- ◆ Fahrten in das Umland
- ◆ Die Notrufnummer
- ◆ Transport von Pflegerollstühlen
- ◆ Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst
- ◆ Mobilitätshilfedienste Berlin
- ◆ Servicetelefon Sonderfahrdienst

 Für Ihre Fahrtbestellungen per Fax oder per Post haben wir diesem Infobrief ein Bestellformular beigelegt.

Telefonische Erreichbarkeit der Regiezentrale

In den letzten Monaten kam es leider immer wieder zu einer sehr schlechten telefonischen Erreichbarkeit der Telefonzentrale beim Regiebetreiber WBT.

Das war vor allem die Folge von krankheitsbedingten personellen Ausfällen. Diese Ausfälle konnten leider auch nicht zufriedenstellend durch zusätzliches Aushilfspersonal ausgeglichen werden.

Der Regiebetreiber entschuldigt sich für diese Unannehmlichkeiten. Er versichert, alle Anstrengung zu unternehmen um wieder eine gute Erreichbarkeit anbieten zu können.

Servicezeiten der Regiezentrale

Fahrtwünsche können täglich von 7.00 – 17.00 Uhr angemeldet werden.

Telefon : **26 10 23 00**

Fax : **26 10 23 99**

E-Mail : order@sfd-berlin.de

Fahrtbestellung

Wenn Sie eine Fahrt angemeldet haben, bekommen Sie keine Bestätigung. Sie werden nur benachrichtigt, wenn eine Fahrt nicht stattfinden kann. Dafür benötigt der Betreiber eine aktuelle Telefonnummer, bitte überprüfen Sie das sicherheitshalber bei der nächsten Fahrtbestellung.

Serviceverhalten

Es erreichen uns immer wieder Beschwerden über das Verhalten einzelner Mitarbeiter/innen in der Regiezentrale, einzelner Fahrer/innen aber auch einzelner Nutzer/innen.

Auch wenn es unterschiedliche und sogar nachvollziehbare Gründe dafür gibt, dass manchmal „die Nerven blank liegen“: mit bösen Worten ist Keinem geholfen.

Ein Appell von uns für mehr Freundlichkeit!

Weihnachten 2010

Auch in diesem Jahr werden zu den Weihnachtsfeiertagen und zu Silvester zusätzliche Fahrzeuge eingesetzt um der erhöhten Nachfrage nach Fahrtwünschen gerecht werden zu können.

Trotzdem wird die Nachfrage sicherlich – wie in jedem Jahr – auch das erweiterte Angebot wesentlich übersteigen.

Wir appellieren an alle Nutzer/innen genau zu prüfen, ob Ihnen an den Feiertagen eventuell auch die Nutzung von Taxen über das Taxikonto oder die Nutzung des ÖPNV möglich ist, damit auch diejenigen, denen aus gesundheitlichen Gründen diese Beförderungsmöglichkeiten nicht zur Verfügung stehen, mit Hilfe der besonderen Fahrzeuge des Sonderfahrdienstes die Feiertage im Kreise der Familie oder mit Freunden begehen können.

Bestellungen sind nicht vor Mitte / Ende November 2010 möglich.

Ihre Bestellung sollte möglichst per Fax oder E-Mail erfolgen.

Dafür können Sie das beigefügte Formular verwenden.

Befreiung von der Eigenbeteiligung

Sonderfahrdienstberechtigte, die in einem Heim wohnen und nur einen Barbetrag vom Sozialhilfeträger erhalten, sind grundsätzlich von der Zahlung einer Eigenbeteiligung für den Sonderfahrdienst und das Taxikonto befreit.

Trotzdem können unter Umständen Kosten anfallen, wenn Sie

- ◆ mehr als eine Begleitperson mitnehmen.
Für jede weitere Begleitperson = 2,00 Euro
- ◆ bei Fahrten über die Berliner Stadtgrenze hinaus = 3,00 Euro
- ◆ bei kurzfristigen Stornierungen = 2,05 Euro

Für diese Kosten erhalten Sie eine Rechnung von der Abrechnungsstelle des Landesamtes für Gesundheit und Soziales.

„Bei finanziellen Schwierigkeiten zur Bezahlung der Eigenbeteiligung können Sie unter bestimmten Umständen den Härtefonds in Anspruch nehmen.

Kontakt: Tel: 9028 1657,
Fax: 9028 2166,
E-Mail: steffen.petzerling@senias.berlin.de „

Taxikonto und Taxikostenerstattung

Alle Berechtigten, die aufgrund ihrer körperlichen Verfassung dazu in der Lage sind bzw. aus ihrem Rollstuhl umsetzbar sind, können als weiteren Service des Sonderfahrdienstes auch jedes normale Taxi nutzen und monatlich über ein Taxikonto abrechnen.

Die Taxirechnung ist sofort nach der Fahrt im Taxi zu begleichen (Vorkasse).

Die Taxiquittungen können dann zur Erstattung bei der Abrechnungsstelle SoFa – III E 2 – eingereicht werden.

Die Mitarbeiter/innen der Abrechnungsstelle bemühen sich, die Taxiquittungen möglichst schnell zu erstatten. Trotzdem kann es auch einmal 2 oder 3 Wochen dauern, bis der Erstattungsbetrag wieder Ihrem Konto gutgeschrieben ist.

Bei der Nutzung des Taxikontos wird eine monatliche Eigenbeteiligung fällig, über die genaue Höhe und alle weiteren Fragen informieren Sie gerne die Mitarbeiter/innen der Servicehotline unter **90229 64 33**

Fahrten in das Umland

Fahrten mit dem Sonderfahrdienst sind grundsätzlich nur im Stadtgebiet von Berlin möglich.

Gegen eine zusätzliche Gebühr von 3,00 Euro pro Fahrt ist eine Beförderung bis zu 5 km über die Stadtgrenze hinaus möglich.

Der Flughafen Schönefeld gehört nicht zum Stadtgebiet von Berlin.

Für Fahrten zu diesem Flughafen wird also die zusätzliche Gebühr von 3,00 Euro fällig.

Notrufnummer

Die Notfallnummer der Regiezentrale

☎ 26 10 22 30

ist ausschließlich für folgende Situationen bestimmt:

- ◆ mehr als 20-minütige Verspätung des bestellten Fahrzeuges
- ◆ Nachts – wenn eine Weiterbeförderung durch den ÖPNV nicht möglich ist (nur innerhalb der Betriebszeiten des Sonderfahrdienstes bis 1.00 Uhr)
- ◆ kurzfristige Stornierung einer Fahrt am Fahrttag wegen Erkrankung
- ◆ defekter Rollstuhl

Alle anderen Anliegen werden unter dieser Nummer nicht entgegengenommen!

Transport von Pflegerollstühlen

Pflegerollstühle sind in der Regel nicht zum Transport mit dem Sonderfahrdienst - insbesondere nicht zum Treppentransport - geeignet, weil sie in sich zu instabil sind und je nach Konstruktion durch Motor und Mechanik zu schwer sind, um zusammen mit dem Fahrgast bewegt werden zu können.

In Einzelfällen kann jedoch davon abgewichen werden soweit es arbeitsschutzrechtliche und versicherungstechnische Regelungen zulassen.

Der Regiebetreiber WBT muss deshalb in jedem Einzelfall prüfen, ob unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten (Treppenhaus etc) oder persönlichen Umstände (Größe und Schwere des Rollstuhls) eine gefahrlose Beförderung möglich ist.

Dabei hat er einen gewissen (durch die generelle Pflicht zur Beförderung eingeschränkten) Ermessensspielraum.

Ablehnung in Ausnahmefällen

Auch andere Beförderungen können im Einzelfall schwierig sein und aus arbeitsrechtlichen oder versicherungstechnischen Gründen z.B. wegen der örtlichen Gegebenheiten sogar einmal abgelehnt werden.

Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

Mit Ihrer Meinung können Sie wesentlich an der Verbesserung des Sonderfahrdienstes mitwirken. Sind Sie mit den Leistungen der Regiezentrale, der Durchführung der Fahrt oder der Abrechnung unzufrieden, dann richten Sie bitte Ihre Beschwerde schriftlich an das

Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst
beim Landesamt für Gesundheit und
Soziales - LAGeSo III E 1 –

Postfach 31 09 29, 10639 Berlin

E-Mail: sonderfahrdienst@lageso.berlin.de

Fax: 9028 – 3377

Mobilitätshilfedienste

Sie sind älter und/ oder mobilitätseingeschränkt und können Ihre Wohnung ohne fremde Hilfe nicht mehr verlassen?

Die Mobilitätshilfedienste bieten Ihnen Hilfe an, um

- ◆ ihre Angehörigen oder Freunde besuchen zu können
- ◆ kulturelle Veranstaltungen zu besuchen
- ◆ ihre Einkäufe erledigen zu können
- ◆ einen Spaziergang zu machen
- ◆ zu ihrem Arzt zu gelangen.

Die Mobilitätshilfedienste bieten Begleitedienste, Rollstuhlschiebedienste, Blindenführungen und Treppentransporte (Beförderung im Rollstuhl aus einer Wohnung ohne Fahrstuhl) - gegen eine geringe Bearbeitungsgebühr - an.

Rufen Sie einfach den Mobilitätshilfedienst in Ihrem Bezirk an.

Dort erhalten Sie alle weiteren Informationen.

Bezirksstellen der Mobilitätshilfedienste:

Charlottenburg-Wilmersdorf =	8271 90 97
Friedrichshain-Kreuzberg =	6980 71 20
Lichtenberg =	5518 42 91
Marzahn-Hellersdorf =	9302 34 95
Mitte =	6139 04 95 oder 49 91 13 49
Neukölln =	625 10 19 oder 6889 55 50
Reinickendorf =	495 24 00 oder 403 12 32
Steglitz-Zehlendorf =	258 00 89 25 oder 7947 31 30
Tempelhof-Schöneberg =	531 40 50 10 oder 3083 06 15
Treptow-Köpenick =	651 68 09
Pankow =	471 90 30
Spandau =	3647 94 26

Oder im Internet unter:

www.berliner-mobilitaetshilfedienste.de

Servicetelefon Sonderfahrdienst

Das Service-Telefon für den SonderFahrDienst und Wertmarkenangelegenheiten

☎ 90229 64 33

können Sie von Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 bis 19.00 Uhr erreichen.

Impressum:

Landesamt für Gesundheit und Soziales, Sächsische Str. 28-30, 10707 Berlin

Telefon: 90229 6433 Fax: 9028 3377

E-Mail: sonderfahrdienst@lageso.berlin.de

Für den Inhalt verantwortlich: Abt. Versorgung – III E - Romy Feyen -

V.i.S.d.P.: Silvia Kostner – Z Press –

Druck : U.S.E Union Sozialer Einrichtungen gGmbH - November 2010

