

Infobrief Nr. 7 zum Berliner Sonderfahrdienst

Liebe Fahrgäste,

**die „Weihnachtsnummer“ 26 10 23 11 steht für Fahrtanmeldungen am
24., 25. und 26. Dezember 2013 wieder zur Verfügung!**

Bereits jetzt können Sie in der Warteschleife der Telefonansage dazu Informationen erhalten. Auf der Web-Seite <http://sfd.wbt-berlin.com/informationen/weihnachten-2013> finden Sie weitere Hinweise und Informationen.

Am 24., 25. und 26. Dezember werden wieder zusätzliche Fahrzeuge eingesetzt, um einer großen Zahl von Fahrtwünschen entsprechen zu können. Am 24. Dezember können bis zu 1.500 Fahrten realisiert werden. Auch in diesem Jahr wird aber voraussichtlich die Nachfrage das Angebot übersteigen.

Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass die meisten Fahrtwünsche für den 24. Dezember für die Zeit zwischen 14:00 Uhr und 21:00 Uhr eingehen. Bei der Fahrtannahme insbesondere für den 24. Dezember werden Nutzer/Innen, die auf Treppenhilfe angewiesen sind, vorrangig berücksichtigt.

Wir bitten alle Nutzer/Innen die nicht zwingend auf den Fahrdienst angewiesen sind, genau zu prüfen, ob sie am 24. Dezember andere Beförderungsmöglichkeiten nutzen können (z.B. den ÖPNV oder ein Taxi). Damit steigt die Chance für diejenigen, die auf den SFD angewiesen sind, mit dessen Hilfe den Heiligabend im Kreise der Familie oder mit Freunden verbringen zu können.

Wenn Fahrten an den Weihnachtsfeiertagen nicht realisiert werden können, erhalten Sie Anfang Dezember von der Regiezentrale eine Absage.

Für die Weihnachtsfeiertage werden alle Fahrten auf die zur Verfügung stehenden Fahrzeuge vordisponiert. Alle eingesetzten Fahrer und Beifahrer sind verpflichtet, bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten die Regiezentrale und den Nutzer telefonisch zu informieren.

Auch an den Weihnachtsfeiertagen sind für eine möglichst reibungslose Realisierung von Fahrten vielfältige Interessen und Rahmenbedingungen in Einklang zu bringen. Dazu gehören die aktuellen Verkehrssituationen ebenso wie die individuellen Situationen der Nutzer/innen oder die des Fahrpersonals. Dafür bitten wir um Ihr Verständnis.

Wir wünschen Ihnen eine schöne Adventszeit und ein besinnliches Weihnachtsfest.

Ihre Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst im LAGeSo

Sie waren mit den Leistungen der Regiezentrale, der Durchführung der Fahrt oder der Abrechnung unzufrieden und haben sich schriftlich darüber beschwert.

Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Jede schriftliche Beschwerde wird der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement im LAGeSo zugeleitet. Hier wird der Grund der Beschwerde registriert. Von den Beteiligten werden dazu Stellungnahmen eingeholt. Das kann manchmal etwas Zeit in Anspruch nehmen.

In 2013 sind bisher 102 schriftliche Beschwerden eingegangen. 10 Beschwerdegründe davon betrafen die telefonische Erreichbarkeit in der Regiezentrale, 78 Beschwerden die Fahrtrealisierung. Es wurde

auch das persönliche Verhalten des Fahrpersonals und MitarbeiterInnen der Regiezentrale kritisch angesprochen.

Ihre konkreten Hinweise über unangemessenes Verhalten des Fahrpersonals haben dazu geführt, dass die Fuhrunternehmen regelmäßig gegenüber der Senatsverwaltung über erfolgte Einzelgespräche, arbeitsrechtliche Maßnahmen und auch ausgesprochene Kündigungen berichten. Auch Ihre Beschwerden über die Regiezentrale führen zu entsprechenden Rücksprachen mit dem Betreiber mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung.

Treppenhilfe in Pflegerollstühlen

Die Treppenhilfe mehrmals am Tag über mehrere Etagen ist ein körperlich sehr anstrengender Job. Pflegerollstühle sind für den Treppentransport in der Regel nicht geeignet. Dafür sind sie zu instabil. Je nach Konstruktion durch Motor oder Mechanik können sie auch zu schwer dafür sein. In Einzelfällen kann davon abgewichen werden. Der Regiebetreiber WBT muss also im Einzelfall prüfen, ob unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten (Treppenhaus etc) und/oder persönlichen Umstände (Größe und Schwere des Rollstuhls) eine gefahrlose Beförderung möglich ist. Die generelle Pflicht zur Beförderung schränkt diesen Entscheidungsspielraum ein.

Stornierte Fahrten/Fehlfahrten

Jeden Monat werden ca. 15% der angemeldeten Fahrtwünsche kurzfristig bis zum Fahrtbeginn storniert. Im Monat September gab es z.B. 2002 Fahrtstornierungen. Leider können die durch solche Stornierungen freiwerdenden Fahrzeuge oftmals nicht mehr für einen anderen Auftrag eingesetzt werden. Damit bleiben Fahrzeuge frei, obwohl vorher Fahrtanmeldungen für diesen Zeitpunkt abgelehnt werden mussten. Im Interesse aller Sonderfahrdienstnutzer prüfen Sie bitte genau Ihre Angaben zur Fahrtwunschanmeldung. Sagen Sie bitte rechtzeitig vor Fahrtbeginn ab, sofern die angemeldete Fahrt nicht durchgeführt werden kann.

Bei Fehlfahrten ist die Fahrt beauftragt und das Fahrzeug bereits auf dem Weg. Die Fahrt findet dann aber aus unterschiedlichsten Gründen doch nicht statt. Solche bereits begonnenen Fahrt-aufträge erkennen Sie in der Abrechnung an dem Betrag in der Spalte Stornogebühr. Rund 200 bis 250 Fehlfahrten erfolgen monatlich. Sofern sie nicht durch den Betreiber verursacht werden, werden sie bezahlt und gehen damit zu Lasten der Gesamtfahrten.

Da die Fahrtabrechnung automatisch über einen elektronischen Datentransfer erstellt wird, können nur Sie als Nutzer Fehler in der Abrechnung der Eigenbeteiligung erkennen und unverzüglich gegenüber dem LAGeSo geltend machen. Die Regiezentrale ist nicht für Reklamationen bei der Abrechnung der Eigenbeteiligung zuständig.

Hinweis für Heimbewohner

Heimbewohner mit einem Barbetrag sind von der Eigenbeteiligung nicht aber von den Kosten für die Beförderung von mehr als einer Begleitperson oder über die Landesgrenze hinaus befreit.

Ihre Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst im LAGeSo

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: Abt. Versorgung – III C – Viola Wötzel –

