

LEIÐBEININGAR FYRIR ÞJÓNUSTUADILA OG BÍLSTJÓRA
VARÐANDI ÖRUGGAN AKSTUR MEÐ FATLAÐA

STARFSHÓPUR UM ÖRUGGAN AKSTUR MEÐ FATLAÐA
MARS 2021

Efnisyfirlit

Inngangur	1
Flutningur á farþegum og undirbúningur þess	2
Farþegar	2
Brottfarar- og áfangastaðir	2
Lagning ökutækis	2
Aðgengi	3
Akstur við erfiðar aðstæður	3
Athugasemdir sem koma þarf til skila að ferð lokinni	3
Fylgdarmenn	3
Starfsumhverfi.....	4
Samskipti og viðmót.....	4
Trúnaður/þagnarskylda.....	4
Tóbaksnotkun	4
Öryggisbúnaður.....	4
Öryggisbelti	5
Undanþága frá skyldu til að nota öryggisbelti	5
Rafskutlur og þriggja hjóla stólar	6
Eftirlitsbúnaður	6
Viðbrögð við neyðartilfellum	7
Tækjabúnaður ökutækis	8
Hæfniskröfur bílstjóra	9

Inngangur

Leiðbeiningar þessar eru ætlaðar þjónustuaðilum og bílstjórum sem annast akstur með fatlað fólk. Stuðst var efni úr danska bæklingnum „[Transport af kørestolsbrugere](#)“ og fræðsluefni fyrir bílstjóra akstursþjónustu Strætó bs. sem að sinnir nú akstri fatlaðs fólks og aldraða á höfuðborgarsvæðinu.

Sveitarfélögum er skylt, sbr. 29. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga, að skipuleggja akstursþjónustu við fatlað fólk í samræmi við að skapa fötluðu fólki skilyrði til að lifa sem sjálfstæðustu lífi miðað við getu hvers og eins og jafna aðstöðumun sem kann að vera til staðar milli fatlaðs fólks og ófatlaðs.

Félagsmálaráðuneytið gefur út [leiðbeiningar um akstursþjónustu við fatlað fólk](#) í samráði við Samband íslenskra sveitarfélaga og hagsmunasamtök fatlaðs fólks sem er ætlað að stuðla að samræmi milli sveitarfélaga og þjónustusvæða. Flest sveitarfélög hafa þegar í gildi reglur um ferðaþjónustu fatlaðs fólks og gilda þær áfram á hverjum stað þar til viðkomandi sveitarfélag ákveður endurskoðun.

Hagsmunahópar hafa kallað eftir ítarlegri leiðbeiningum fyrir þjónustuaðila og bílstjóra varðandi akstur fatlaðra - með áherslu á öryggismál. Starfshópur skipaður fulltrúum frá Samgöngustofu, Sjálfsbjörgu landssambandi hreyfihamlaðra, Sjúkratryggingum Íslands og Öryrkjabandalagi Íslands hefur tekið þessar upplýsingar saman með aðkomu Sambands íslenskra sveitarfélaga, samráðshóps félagsmálastjóra og Vinnueftirlitsins. Markmiðið er að leiðbeiningar þessar nýtist ekki aðeins þjónustuaðilum og bílstjórum, heldur líka notendum þjónustunnar og sveitarfélögum þegar útboðsgögn og samningar eru gerðir.

Flutningur á farþegum og undirbúningur þess

Bílstjórum sem aka með fatlað fólk ber alltaf að aka samkvæmt þeim lögum og reglum sem gilda í umferðinni. Á því má aldrei gera undantekningu, jafnvel þó tímaþröng geti háð þjónustunni á álagstímum. Aksturslag bílstjóra ræður miklu varðandi þjónustuupplifun farþeganna. Ábyrgðin er mikil þar sem verið er að flytja fólk og jafnvel enn meiri þar sem farþegarnir geta verið með skerta hreyfigetu og því enn viðkvæmari fyrir slæmu aksturslagi. Hafa ber í huga að starf bílstjóra snýst um að aka ökutækinu á öruggan og ábyrgan hátt og einnig að veita farþegum góða þjónustu.

Farþegar

Bílstjórum ber að aðstoða farþega sem þurfa á því að halda. Þjónustuaðila ber að skrá sérþarfir eða óskir farþega sem bílstjóra ber að fylgja án undantekningar.

Dæmi:

- Farþegi þarf alltaf að ferðast með aðstoðarmanni
- Farþegi þarf alltaf að sitja á ákveðnum stað í bílnum
- Við sérstakar aðstæður þarf að alltaf að fylgja ákveðnum tilmælum, t.d. hafa samband við nánasta aðstandanda farþega
- Farþegi vill ekki halda uppi samræðum meðan á akstri stendur.
- Farþegi getur ekki stigið upp í háa ferðaþjónustubíla eða gengið upp ramp

Þjónustuaðilar skulu taka fullt tillit til farþegans og kanna þörf á aðstoð, getu til tjáskipta, getu til að ferðast um sjálfur, hjálpartæki sem fylgja farþeganum, fylgdarmaður o.s.frv. Fjöldi farþega í hverju ökutæki getur verið breytilegur og fer eftir ferli og skipulagi hvers sveitarfélags og þjónustuaðila.

Brottfarar- og áfangastaðir

Í flestum tilfellum er fyrirkomulagið þannig að bílstjórar koma inn í anddyri brottfararstaðar og sækja farþega og fylgja farþega inn í anddyri áfangastaðar.

Lagning ökutækis

Leggja skal ökutæki með löglegum hætti eins nálægt áfangastað og mögulegt er svo leiðin sé sem styðst fyrir farþegann. Þess skal gætt að farþeginn geti auðveldlega komist í og úr ökutækinu. Ef verið er að flytja hjólastólanotanda, verður að leggja ökutæki þar sem gott pláss er fyrir rampa eða lyftu og gæta þess að auðvelt sé að snúa og færa stólinn til við ökutækið.

Aðgengi

Áður en komið er á áfangastað brýnt að fá upplýsingar um, eða gera athugun á, hvort að til staðar sé lyfta eða tröppur sem hugsanlega þarf nota eða aðstoða farþegann við. Kanna þarf hvort að einhver þrep eða þrengsli séu í veginum sem gætu hamlað för. Snjór og ísing getur skapað hættu svo ekki sé talað um rök laufblöð eða annað hált undirlag.

Akstur við erfiðar aðstæður

Við erfiðar og hættulegar aðstæður svo sem hálfu, ofankomu, vindhviður eða hverskonar ófærð skal bílstjóri ávallt hafa öryggi farþega sinna í huga og aldrei taka áhættu sem getur undir nokkrum kringumstæðum skapað hættu. Sé bílstjóri á ferð að vetri til skal hafa veðurspá í huga til að tryggja að ekki sé teflt í tvísýnu að óþörfu. Komi upp vafamál skal hann hafa samband við þjónustuaðila og taka ákvörðun í samráði við hann.

Athugasemdir sem koma þarf til skila að ferð lokinni

Mikilvægt er að bílstjóri komi til skila til þjónustuaðila athugasemdum og/eða leiðréttingum ef í ljós kemur að fyrirliggjandi upplýsingar hafi reynst ófullnægjandi eða rangar. Sérstaklega er mikilvægt að koma á framfæri ábendingum sem stuðla að bættu öryggi farþega og bílstjóra. Það skal gert þegar búið er að skila farþega á áfangastað.

Dæmi:

- Rangt heimilisfang gefið upp
- Virkni og ástand farþegans er annað en kom fram í upplýsingum
- Skilyrði og aðstæður á áfangastað eru aðrar en kom fram í upplýsingum
- Þörf er á öðrum hjálparbúnaði en sagt var
- Áætlaður tími fyrir ferðina er of stuttur
- Óhapp á sér stað
- Ef bílstjóri hefur orðið fyrir of miklu líkamlegu eða andlegu álagi

Fylgdarmenn

Ef farþegi er með fylgdarmann með sér skal það skráð sérstaklega hjá þjónustuaðila áður en ferð er skipulögð. Brýnt er að viðkomandi fylgdarmaður hafi þekkingu á þörfum þess fatlaða og búnaði.

Starfsumhverfi

Samskipti og viðmót

Bílstjórar eiga að leggja sig fram við að sýna öllum farþegum virðingu, áhuga og umhyggju. Þeim ber að skapa góðan starfsanda og hvetjandi umhverfi með jafnrétti að leiðarljósi og vinna gegn fordómum, einelti og öðru ranglæti sem farþegar kunna að verða fyrir.

Góð regla er að bjóða fram aðstoð að fyrra bragði og heilsa farþega þegar komið er að sækja hann. Hafa ber í huga að farþegar geta haft góðan skilning á töluðu máli þrátt fyrir það þeir tjái sig jafnvel ekki með tali.

Það getur skipt miklu máli að bílstjóri ræði við farþega og segi frá því sem verið er að gera jafnóðum. Slík samskipti og upplýsingar auka öryggisfinningu farþegans. Það er stundum óhjákvæmilegt að bílstjóri þurfi að snerta farþegann á meðan verið er að koma honum í eða úr ökutækinu. Ávallt skal gæta fyllstu virðingar og tillitsemi gagnvart farþeganum og halda honum upplýstum um hvað sé verið að gera hverju sinni og leita skal samþykkis hans sé þess unnt.

Trúnaður/þagnarskylda

Bílstjórar sem sinna akstri fatlaðs fólks skulu skrifa undir trúnaðaryfirlýsingu áður en störf hefjast. Í því felst þagnarskylda um notendur þjónustunnar, hvort sem er gagnvart fjölskyldu, ættingjum, vinum, fjölmiðlum eða öðrum. Umræður um notendur þjónustunnar við samstarfsfólk eiga eingöngu að takmarkast við nauðsynlegt upplýsingaflæði til að tryggja örugga og góða þjónustu.

Tóbaksnotkun

Samkvæmt lögum um tóbaksvarnir eru reykingar óheimilar í almenningsfarartækjum. Öll tóbaksnotkun skal bönnuð í ökutækjum sem aka með fatlað fólk. Bannið gildir fyrir bæði bílstjóra og farþega og nær til allrar tóbaksneyslu, þ.m.t. munn- og neftóbaks svo og notkunar á rafsígarettum.

Öryggisbúnaður

Í reglugerð nr. 822/2004 um gerð og búnað ökutækja er ökutæki fyrir hreyfihamlaða skilgreint sem: „Ökutæki sem er búið þannig að það mæti sérþörfum hreyfihamlaðra til aksturs“. Meðal helstu atriða má nefna að í ökutækjum sem ætluð eru til flutnings með hreyfihamlaða á að vera skilgreint hjólastólstæði og skal það vera útbúið þriggja punkta öryggisbelti sem hægt er að setja

yfir farþegann þótt hann sé í hjólastól.

Ökutæki sem notað er í aksturinn skal uppfylla kröfur allra laga og reglugerða varðandi farþegaflutninga og/eða leigubifreiðaakstur ásamt því að vera að lágmarki tryggt með lögbundnum tryggingum. Ökutækið skal henta íslenskum aðstæðum og íslensku veðurfari og uppfylla kröfur yfirvalda um búnað og umferðaröryggi.

Farangur

Ökutæki þurfa að vera með geymslurými þannig að hægt sé að geyma útbúnað og handfarangur á öruggan og þægilegan hátt. Þess eru dæmi að lausir hlutir eins og súrefniskútar, töskur, verkfæri, fartölvur o.fl. valdi alvarlegum slysum þegar þeir kastast til í farþegarými ökutækis. Við árekstur getur höggþungi lausra hluta orðið margföld þyngd þeirra. Það er því mikilvægt að festa alla lausa hluti eða setja þá í lokuð hólfi. Bílstjórum ber að aðstoða farþega með farangurinn og úr bílum, hafi farþegi ekki aðstoð en þarf á henni að halda.

Öryggisbelti

Það er á ábyrgð bílstjórans að allir farþegar séu festir í öryggisbelti áður en lagt er af stað. Barn lægra en 135 cm á hæð skal ávallt vera í öryggis- og verndarbúnaði sem hæfir hæð þess og þyngd. Foreldrar eða forráðamenn barnsins skulu útvega öryggis- og verndarbúnaðinn. Fullorðinn einstaklingur sem er lægri en 135 cm og fólk sem er óstöðugt má festa betur með sérstökum búnaði eða með mjaðmabelti sem öryggisbeltið er þá tengt við.

Öryggisbeltin eiga að vera sérmerkt og samþykkt í samræmi við reglugerð nr. 822/2004 um gerð og búnað ökutækja og vandlega fest í ökutækið. Öryggisbeltum skal vera komið fyrir sem næst líkama farþegans. Þriggja punkta öryggisbelti getur einnig verið tvö aðskilin öryggisbelti þ.e. beltí við öxlina og beltí við mjöðmina eða alveg heilt þriggja punkta öryggisbelti.

Undanþága frá skyldu til að nota öryggisbelti

Í einstaka tilvikum geta einstaklingar fengið undanþágu á notkun öryggisbelta sbr. 5. gr. reglugerðar um notkun öryggis- og verndarbúnaðar í ökutækjum. Það þarf þá að liggja fyrir áður en ferð er skipulögð og ber þjónustuaðila að upplýsa bílstjóra um slíka beiðni.

Öryggisbelti og festingar fyrir hjólastól

Farþegar í hjólastólum eiga ávallt að nota þriggja punkta öryggisbelti. Almenna reglan er að farþegar snúi fram í akstursstefnu. Festingar skulu tengjast hjólastólnum á fjórum stöðum: tvær að framan og tvær að aftan. Standist hjólastóllinn gæðakröfur eiga þessir staðir að vera merktir á hjólastólnum. Viðurkenndur festingabúnaður takmarkast yfirleitt við hjólastóla sem eru allt að 85 kg að eigin þyngd en hægt er að fá búnað sem er gefinn upp fyrir meiri þyngd.

Hjólstólinn skal festa í til þess gerðar festingar í gólfi ökutækis. Bílstjóri á ávallt að fylgja leiðbeiningum frá framleiðanda festinganna. Gæta þarf þess að beltin liggi þétt við líkama farþegans. Í einhverjum tilfellum getur þurft að setja sérstaka framlengingu á öryggisbelti svo þau nái með tilskyldum hætti utan um farþegann.

Vert er að minnast á að beltí sem fylgja og eru í hjólástólum eru ekki öryggisbeltí. Beltí hjólástólsins hafa ekki þann styrk sem þarf til að geta talist vera öryggisbeltí. Frá þessu eru þó til sú undantekning ef hjólástóll er með sérstaklega vottuðum áföstum öryggisbeltum sem eru þá bæði prófuð og samþykkt sem slík.

Brýnt er að afla sér þekkingar á þeim aðferðum og tækni sem rétt er að beita við þessa vinnu svo komist sé hjá skaða. Sjá nánar á bls. 8.

Rafskutlur og þriggja hjóla stólar

Rafskutlur eru leyfilegar í ökutækjum þjónustuaðila gegn tveimur skilyrðum;

- 1) að farþegi færi sig í fast sæti, það er alfarið bannað að sitja í rafskutlunni á ferð
- 2) að hægt sé að festa rafskutluna tryggilega í ökutækinu.

Á rafskutlum sem yfirleitt hafa ekki fjórar festingar til að tengja við má fá viðurkenndar öryggisfestingar. Slíkar festingar á að vera hægt að nálgast hjá seljanda og/eða framleiðanda rafskutla.

Til eru þriggja hjóla stólar sem almennt eru óstöðugir og ekki er mælt með að farþegi sitji í þeim á meðan á akstri stendur. Hætta er á að slíkur stóll velti í beygjum þótt hann sé festur. Best er í slíkum tilfellum að farþeginn færi sig yfir í farþegasæti ökutækisins, sé það mögulegt. Þetta á einnig við um hjólástóla sem ekki er hægt að festa með fjórum festingum.

Bakstuðningur og höfuðpúði

Mikilvægt er að vera með bakstuðning og höfuðpúða fyrir hreyfihamlaða farþega sem fluttir eru í ökutækinu í hjólástólum og varðandi nákvæma útfærslu og stillingar á þeim búnaði skal fylgt ákvæðum reglugerðar nr. 822/2004 um gerð og búnað ökutækja.

Eftirlitsbúnaður

Æskilegt er að bifreiðar séu búnar myndavélum og hljóðupptöku og að allar ferðir séu teknar upp. Þá skal notkun búnaðarins fylgja [persónuverndarlögum](#) og reglum nr. 837/2006 um rafræna vöktun og meðferð persónuupplýsinga sem verða til við rafræna vöktun. Persónuvernd gaf út [bækling](#) um rafræna vöktun í gildistíð eldri laga nr. 77/2000, um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Einnig má nálgast prentvæna útgáfu af gátlistanum fyrir notkun eftirlitsmyndavéla [hér](#).

Sjúkrakassar

Stærri ökutæki sem falla undir lög og reglugerðir um hópferðabíla skulu vera með sjúkrakassa sem hluta af löggildum búnaði og er búnaðurinn tekinn út árlega samhliða skoðun á ökutækinu. Þjónustuaðili ökutækis ber ábyrgð á að fylla á búnaðinn eftir þörfum.

Minni ökutæki, sem rúma allt að átta farþega, falla undir lög og reglugerðir um leigubíla. Sjúkrakassar eru ekki hluti af löggildum búnaði slíkra bíla en æskilegt er talið að þjónustuaðili ökutækisins útvegi sjúkrakassa í hvern bíl og tryggi viðhald búnaðarins.

Slökkvitæki

Stærri ökutæki sem falla undir lög og reglugerðir um hópferðabíla skulu vera með slökkvitæki sem hluta af löggildum búnaði og er búnaðurinn tekinn út árlega samhliða skoðun á ökutækinu.

Minni ökutæki, sem rúma allt að átta farþega, falla undir lög og reglugerðir um leigubíla. Slökkvitæki eru ekki hluti af löggildum búnaði slíkra bíla en æskilegt er talið að þjónustuaðili ökutækisins útvegi slökkvitæki í ökutækið og tryggi endurnýjun og skoðun tækjanna.

Farsímanotkun

Samkvæmt 1. mgr. 57. gr. umferðalaga nr. 77/2019 er óheimilt að nota farsíma, snjalltæki eða önnur raftæki sem truflað geta akstur, án handfrjáls búnaðar. Bílstjórar eru beðnir að takmarka eins og unnt er og aðeins nota símann fyrir nauðsynleg samskipti tengd þjónustunni sem verið er að veita.

Viðbrögð við neyðartilfellum

Þjónustuaðili skal móta viðbragðsáætlanir fyrir alvarleg tilfelli sem geta haft veigamiklar afleiðingar fyrir bæði farþega og bílstjóra og mikil áhrif á þjónustuna. Þjónustuaðilum er skylt að kynna viðbragðsáætlanir fyrir bílstjórum.

Helstu tilfellin eru hér tilgreind:

- Árekstur og slys á fólki
- Árekstur/bilun án slyss á fólki
- Farþegi slasast
- Farþegi veikist
- Farþegi týnist
- Andlát í ökutæki
- Eldur í ökutæki
- Alvarleg ásökun á hendur bílstjóra
- Ógnandi hegðun

Tækjabúnaður ökutækis

Rampur og lyftupallur

Ef að hæð frá jörðu og upp í gólf ökutækis er meiri en 100mm þá skal ökutæki vera útbúinn með rampa eða lyftupalli fyrir hjólastól.

Rampur skal vera í heilu lagi. Halli þarf að vera undir 15%. Breidd ramps þarf að vera a.m.k. 800mm og brúnir hliða þurfa að vera a.m.k. 30mm háar. Rampur þarf að vera sem stystur þannig að meðferð hans sé þægileg og hann nýtist þjónustunni sem best. Gera má ráð fyrir að rekstrarvagn þurfi að geta lækkað sig með loftfjöðrun og hneigingarbúnaði eða vera í lággólfsútfærslu til að geta uppfyllt þessar þarfir.

Lyftupallur þarf að vera a.m.k. 800mm breiður og a.m.k. 1.000mm langur. Á lyftupalli þarf að vera útafaksturshindrun og búnaður sem varnar því að hjólastóll geti runnið út af pallinum. Lyftupallur þarf að geta lyft a.m.k. 300 kg. Yfirborð ramps og lyftupalls skal vera skriðöruggt, bæði í þurru og votu veðri.

Til að renna frekari stoðum undir hvað þarf að uppfylla varðandi rampa eða lyftupalla fyrir hjólastóla vísast í reglugerð nr. 822/2004 um gerð og búnað ökutækja og Evróputilskipun 2001/85 (DIRECTIVE 2001/85/EC).

Bílalyfta

Ökutæki skal vera útbúið lyftu þegar verið er að flytja hjólastólanotanda í bíl. Lyftan skal uppfylla settar reglur og kröfur. Ekki má nota laus bönd eða lausar skábrautir (rampa) við að koma farþeganum í hjólastólnum um borð í ökutækinu því það getur skapað mikla hættu á meiðslum bæði fyrir farþega og bílstjóra.

Það er mikilvægt að ráðstafa og raða öllu þannig á lyftuna að bæði farþeginn í hjólastólnum og bílstjórinn komist fyrir á lyftunni á sama tíma. Það kemur í veg fyrir að ýta þurfi hjólastólnum inn í bílinn úr óþægilega lágri og hættulegri líkamsstöðu. Varast skal að hætta skapist á að bílstjóri stígi aftur fyrir sig fram af lyftunni.

Gæta þarf þess að hjól stólsins séu læst á meðan lyftan fer upp eða niður. Annars er hætta á að hann renni fram af lyftunni. Þegar hjólastóli er komið fyrir inni í ökutæki skal hafa nóg pláss fyrir fætur farþegans svo það sé auðvelt og þægilegt að athafna sig við bíllyftuna.

Hæfniskröfur bílstjóra

Bílstjórar sem ráða sig til starfa við akstur með fatlað fólk skulu uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Meirapróf – aukin ökuréttindi D1 eða D
- Hreint sakavottorð
- Rík þjónustulund og góð færni í mannlegum samskiptum

Þjónustuaðila ber að kanna ofangreinda þætti áður en bílstjóri er ráðinn til starfsins.

Þjónustuaðila ber einnig að greina áhættuþætti í vinnuumhverfi bílstjórans og veita fræðslu, leiðbeiningar og þjálfun til starfsins.

Bílstjóri skal sækja námskeið í skyndihjálp, rétttri líkamsbeitingu, námskeið er varðar samskipti, viðhorf og framkomu ásamt sérhæfðum námskeiðum er snúa að vinnu með fötluðum – ef þörf er á.

Sérstaklega er bent á fræðslu- og leiðbeiningarit frá Vinnueftirlitinu:

Reglur um að handleika byrðar

Að lyfta byrðum og færa úr stað

Líkamlegt álag við vinnu

Rétt líkamsbeiting

Vellíðan í vinnunni

Hæfilegt álag er heilsu best – byrðar handleiknar - áhættuþættir

Áhættumat - leiðbeiningar