

Kompetencekrav og uddannelsesdækning for chauffører, der i Offentlig Servicetrafik (Flextrafik) kører med fysisk og psykisk handicappede passagerer

Executive summary

TUR

TRANSPORTERHVERVETS
UDDANNELSER

mb

MOOS-BJERRE

22. maj 2021

Om undersøgelsen

Dette summary er en sammenfatning af hovedrapporten "Kompetencekrav og uddannelsesdækning for chauffører, der i Offentlig Servicetrafik (Flextrafik) kører med fysisk og psykisk handicappede passagerer". For uddybning af de følgende konklusioner og anbefalinger henvises til hovedrapporten .

Formålet med undersøgelsen er at afdække kompetencekrav og uddannelsesdækning blandt chauffører i offentlig servicetrafik. Herunder at belyse, om de eksisterende AMU-kurser er hensigtsmæssige og tilstrækkelige til at kvalificere og sikre de kørsels- og betjeningsmæssige dele af opgavevaretagelsen og for at forstå hele den kommunikative, tryghedsskabende og relationelle del af håndteringen af svage borgere med fysiske og psykiske handicap. Figuren nedenfor viser den nuværende struktur på uddannelsen.

Figur: AMU kurser til uddannelse af chauffører i Offentlig Servicetrafik

Taxakvalifikationsuddannelsen (14 dage)

BAB 1: Introduktion til offentlig servicetrafik (1 dag)

BAB 2: Befordring af sygdoms- og alderssvækkede (2 dage)

BAB 3: Befordring af fysisk handicappede passagerer (2 dage)

BAB 4: Ajourføring af chauffører i offentlig servicetrafik (3 dage)

Undersøgelses metode

Analysen bygger på multiple datakilder herunder:

- **Interview med forskellige interesseorganisationer**, hvis medlemmer er slutbrugere af offentlig servicetrafik
- **Interview med trafikselskaber**, som er en del af det nationale samarbejde (ekskl. Bornholm Trafik og Midt Trafik)
- **Interview med vognmænd**, som selv kører eller har ansatte, der kører offentlig servicetrafik
- **Interview med chauffører**, som kører offentlig servicetrafik
- **Interview med kursister**, som deltager i BAB-uddannelsens kurser
- **Interview med undervisere**, der arbejder med uddannelse af kursister på de nuværende AMU-kurser, dvs. ovenstående BAB-uddannelse
- **Observation på gennemført undervisning** på BAB kurserne.

Undersøgelsens anbefalinger

Adskil trappemaskinen fra den resterende BAB-3

• Del BAB-3 op i to dele, hvor første del omhandler lift og fastspænding, mens anden del bliver oplæring i trappemaskinen. Hvis man deler BAB-3 op, kan uddannelsen med fordel forlænges med 1-2 dage.

Gør uddannelsen mere praksisnær

• Lad kursister møde deres fremtidige brugere og realistisk arbejdssituation. Ikke mindst ift. brug af trappemaskine og lift. Inddrag gerne vognmænd og/eller chauffører til undervisning.

Veksl prøvetid til undervisningstid

• Prøvetiden udgør en stor andel af det samlede lærertimetotal. Man kan overveje at sammenlægge prøver og reducere tid forbundet med prøver.

Ret spørgeteknik v. uhensigtsmæssige prøvespørgsmål

• Man kan tilpasse prøverne, så de er letforståelige og tester kursisterne i deres viden og færdigheder mere end deres nærlæsningsevner.

Sørg for, at kun kvalificerede chauffører består BAB-kurser

• Giv prøverne en karakter, så kursister kun kan bestå den, hvis de har lyttet til undervisningen. Lad underviser gennemgå alle korrekte svar i plenum efter prøvetagningen.

Hav større opmærksomhed på konflikthåndtering og kommunikation

• Øg viden om konflikthåndtering og om, hvordan man yder en god service og forstår behov hos forskellige typer af passagerer. Indarbejd mere undervisning i kommunikation, kundeservice, empati samt konflikthåndtering.

Sikr tryghed og sikkerhed

• Chaufføren skal være imødekommende og oplysende om transporten, og undlade at høre musik, tale i telefon, køre hektisk og fremstå uprofessionel i påklædning. Derfor kan der i undervisningen komme mere fokus på overholdelse af sådanne regler.

Brug flere midler på tiltrækning og rekruttering

• Ikke alle kursister brænder for faget. Det foreslås at skabe større opmærksomhed om uddannelsen og også målrette tiltrækning af personer, som ellers ville tage andre service- eller menneskenære uddannelser.

Styrk forventningsafstemning

• Man kan med fordel foretage mere eksplicite forventningsafstemninger med skole, arbejdsgivere og kursister og chauffører.

Arbejd mod en mere stabil chaufførgruppe

• For at modvirke at chauffører ender med kun at blive i faget efter kort tid, bør der være omkring tiltrækning af de rette kursister, men også omkring vigtigheden af praksislære under uddannelsen. Desuden kan man foreslå, at vilkår for chauffører forbedres.

1. Regionalt er der væsentlige problemer med tekniske færdigheder

Der er problemer med de tekniske færdigheder blandt nogle chauffører. Dette gælder især trappemaskiner og lift, men der opleves også problemer med færdigheder i at fastspænde passagerer og/eller løfte deres kørestole. Der er regionale forskelle i udfordringen med lift og trappemaskiner. Det er særligt et problem i områder med etageejendomme, hvilket ikke er gældende for alle landets regioner. Af den grund fortæller fagfolk, at det er ineffektivt, at alle chauffører skal bestå trappemaskinedelen af uddannelsen, da langt fra alle kommer til at køre med en trappemaskine. Desuden er chauffører ikke gode nok til at sige fra i situationer, hvor det ikke er muligt at anvende en trappemaskine (fx pga. våd eller skæv trappe).



2. BAB-kurser er for korte og ikke tætte nok på virkelighedens arbejdsopgaver

BAB-kurserne berører i al væsentlighed de relevante og nødvendige kompetenceområder, men deres længde giver ikke tilstrækkelig fordybelse og gennemgang af vigtige emner. På nuværende tidspunkt varer de tre grundlæggende BAB-kurser i alt 5 dage. Kurserne giver især teoretisk viden og teoretisk afprøvning. Kursuspakken kan især med fordel udvides med mere tid til de praktiske dele forbundet med betjening af trappemaskinen.



3. BAB-kurser gør ikke, at alle nye chauffører føler sig trygge og sikre i deres arbejde

Nogle chauffører oplever, at de ikke er klædt godt nok på til deres arbejde. Interviewede chauffører fortæller, at det er et problem, at den nuværende uddannelse ikke er tilstrækkelig til, at de kan varetage arbejdet og løfte deres tildelte ansvar. Det betyder, at de fra start får en negativ oplevelse i feltet, som kan være svær eller langsommelig at omstøde. Det betyder noget for jobtilfredshed og i sidste ende, om chauffører bliver i feltet længe. Det kan også betyde, at de vælger transport af visse grupper fra, såsom demente eller kørestolsbrugere med etagetransport, fordi de ikke mener, at de er i stand til at udføre en sikker transport. Det kan i sidste ende resultere i, at der er nogle befolkningsgrupper, der ikke har tilstrækkelig adgang til transport, fordi uddannelsen ikke leder til selvsikre og kompetente chauffører.

4. Kommunikation og konflikthåndtering udgør kompetencegab

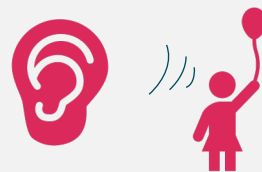
Der opleves mangel på træning og uddannelse i kommunikation og konflikthåndtering. Både serviceniveau, almen kontakt med passagerer/pårørende og nedtrapning af uoverensstemmelser ses som en udfordring i faget. Det er tre forskellige former for kommunikative egenskaber, som berøres i dette projekt, og de kan have forskellige løsninger. En del interviewpersoner udtrykker samtidig, at de har behov for mere uddannelse i, hvordan de skal håndtere forskellige passagertyper kommunikativt både i neutrale og konfliktfyldte tilstande.

6. Der er ikke en fuldstændig forståelse for sygdomme og handicap, herunder håndteringen af dem

Der er borgere, der oplever, at chaufførers forståelse og hensyntagen til forskellige sygdomme og handicap er utilstrækkelig. Chauffører opfører sig til tider på måder, der står i modsætning til passagerers behov. Især det psykologiske aspekt hos visse passagertyper er en udfordring, som chauffører ikke altid formår at håndtere optimalt.

5. Demenshåndtering er et særligt svært område pga. konflikter

Der er særskilte udfordringer med håndteringen af demente i offentlig servicetrafik. Nogle chauffører mener ikke, at de er i stand til sikkert at befordre demente. Derudover opstår der til tider konflikter med demente, hvilke er svære for chaufførerne at tackle, fordi der for nogle mangler indsigt og uddannelse i de særlige behov for denne gruppe.



7. Børn er særlig målgruppe med særlige behov for hensyn

Undersøgelsen finder, at børn har særlige behov som ikke altid mødes og opfyldes. Det er specielt kommunikationen med børn, som er mere udfordret. Børn har ikke i samme grad som de resterende passagerer udviklet evner til at formidle deres behov og bekymringer. Det stiller større krav til chaufførerne ved befordring af denne gruppe.



8. Brugerne oplever ikke altid sikker og tryk kørsel

Brugere oplever utryghed og mangel på sikkerhed under transport ved nogle chauffører, der kører for hurtigt, aggressivt, fører telefonsamtaler, lytter til musik m.v. Interviewpersoner har også oplyst, at der er udfordringer med sikker og energirigtig kørsel.



10. Der er variation i engagement hos både undervisere, kursister og chauffører

Der findes varierende engagement hos både undervisere, kursister og chauffører. Der er da også forskelle på, hvordan undervisere vælger at forvalte undervisningen, selvom der er udstukket de samme læringsmål og kompendier. Det giver en uensartet undervisning og i sidste ende et uensartet chaufførkorps, hvilket giver nogle forskelligheder i typer af problemer, og hvorfor de opstår. Desuden er der stor forskellighed i, om man oplever, at uddannelsen er tilstrækkelig eller ej ift. at klæde chaufførerne på til deres arbejde. Det tenderer til at være mest problematisk i hovedstadsområdet, og det lader omvendt generelt til, at der er højere tilfredshed med tingenes tilstand, stabilitet og kompetencedækning i landdistrikter end i bydistrikter.

9. Tiltrækning og fastholdelse af dygtige medarbejdere er en udfordring

Det er for nogle trafikselskaber og vognmænd svært at tiltrække gode, kvalificerede medarbejdere til chaufførstillinger. Desuden er det for nogle svært at få nyuddannede til at blive i stillingen. Det skyldes i visse tilfælde, at nyuddannede bliver overvældede af ansvaret som chauffør, hvad angår befordring af personer med særlige behov samt anvendelse af komplicerede tekniske hjælpemidler såsom lift og trappemaskiner. Derudover er det svært i branchen at få personer til at uddanne sig til offentlig servicetrafikchauffør, da lønnen ikke er høj sammenlignet med andre stillinger, samt at bevågenheden om faget uden for branchen ikke lader til at være særlig stor. Det fører til, at der kan være langt imellem personer, der bliver i chaufførjobbene i længere perioder.

11. Danskundskaber er en generel udfordring

Der er problemer med danskundskaber i offentlig servicetrafik. På nuværende tidspunkt kræves en bestået Dansk 2 prøve for adgang til taxakvalifikationsuddannelsen, som kræves for at kunne tage BAB-kurser. Der findes dog færdiguddannede chauffører, som ikke kan tale tilstrækkelig dansk til, at de kan udføre deres job tilfredsstillende. Problemet med danskundskaber eksisterer generelt i personbefordringsbranchen og er ikke en direkte årsag til de andre udfordringer nævnt i indeværende rapport. Færdselsstyrelsen arbejder på at imødekomme særligt den usikkerhed, som undervisere står med i bedømmelse af kursisters danskfærdigheder.

*mb*¹

