



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið



Tilraunaverkefni

Ferðapjónustu fyrir fatlaða á Norðurlöndum

Markmið verkefnisins er

... að veita fötluðum sem ferðast til höfuðborga

Norðurlandanna í lengri eða skemmri tíma ferðapjónustu

með sérútbúnum bílum

Tilraunaverkefni um ferðapjónustu fyrir fatlaða á Norðurlöndum

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	2
1. Um verkefnið	2
2. Á leið til Osló	3
3. Á leið til Stokkhólms	5
4. Á leið til Kaupmannahafnar	7

1. Um verkefnið

- Um er að ræða **tilraunaverkefni** til tveggja ára sem stýrt er af Nordisk Handikap Forbund.
- **Þáttökuborgir** eru Reykjavík, Kaupmannahöfn, Osló og Stokkhólmur.
- **Markmið** verkefnisins er að veita fötluðum sem ferðast til höfuðborga Norðurlandanna í lengri eða skemmri tíma ferðapjónustu með sérútbúnum bílum.
- **Þeir sem geta nýtt sér þjónustuna** eru hjólastólanotendur í Reykjavík, Kaupmannahöfn, Osló og Stokkhólmi sem eiga samþykka umsókn um ferðapjónustu fatlaðra í sinni heimaborg og þurfa á sérútbúnum bíl að halda á ferðum sínum.
- **Notendur ferðapjónustu fatlaðra í Reykjavík** geta nýtt ferðaheimild sína vegna einkaerinda til ferða í þáttökuborgunum. Telji notandi að þörf sé á fleiri ferðum en samþykkt hefur verið þarf að sækja um það sérstaklega á þjónustumiðstöð í hverfi.
- **Velferðarsvið Reykjavíkurborgar** greiðir reikninga vegna ferða þeirra notenda sem nýta sér ferðapjónustu fatlaðra í höfuðborgum Norðurlandanna og taka þátt í tilraunaverkefninu.
- **Notendur** greiða hlut notenda í kostnaði ferða í þeirri borg sem ferðast er til. Greitt er fyrir hlut notenda sem og hlut sveitarfélags en Ferðapjónusta fatlaðra innheimtir svo hlut notenda í kostnaði ferða í þeirri borg sem ferðast er til í reikningum vegna notendagjalda sem notandi fær annan hvern mánuð.
- Þáttökuborgir í tilraunaverkefni um ferðapjónustu á Norðurlöndum hafa sett **verklagsreglur** um ferðapjónustu toil handa gestum sem dvelja í borgunum í lengri eða skemmri tíma. Í skjalinu er yfirlit yfir verklag í þáttökuborgunum fjórum.

2. Á leið til Osló

1. Til þess að eiga kost á ferðaþjónustu fyrir fatlaða í Osló þarf notandi ferðaþjónustu fatlaðra í Reykjavík að óska eftir þjónustunni **með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara**.
2. Þjónustumiðstöðvar í hverfum Reykjavíkur taka á móti fyrirspurnum og beiðnum um ferðaþjónustu fyrir fatlaða í höfuðborgum Norðurlandanna og meta hvort umsækjandi uppfylli þáttökuskilyrðin.
3. Liggi fyrir að viðkomandi sé notandi ferðaþjónustu og uppfylli skilyrðin, þ.e. þurfi alla jafna að nota hjólastól á ferðum sínum og geti því ekki nýtt sér almenningsgöngur þarf þjónustumiðstöð að fá eftirtaldar upplýsingar frá umsækjanda:
 - Nafn
 - Kennitala
 - Heimilisfang /dvalarstaður í Osló
 - Er fylgdarmaður með notanda?
 - Gott er að kortleggja ferðir sem vitað er um fyrirframEinnig kannar þjónustumiðstöð hversu margar ferðir notandi getur nýtt sér á ferðatímabili miðað við samþykktar ferðir vegna einkaerinda á mánuði.
4. Þegar kannað hefur verið hvort umsækjandi falli að þáttökuskilyrðum verkefnisins eru upplýsingar um hann sendar til Osló þar sem þær eru skráðar.
5. Að skráningu lokinni er hægt að panta ferð með ferðaþjónustu fatlaðra í Osló. Pantanir fara fram í símaveri sem heitir Konsentra AS. Þar er tekið á móti pöntunum og aksturinn er skipulagður.
Sérstakt pöntunarsímanúmer er fyrir tilraunaverkefnið:

Pöntunarsími Konsentra AS:

(0047) 23 01 05 80

Opnunartími Konsentra AS:

Mánudag til föstudag kl. 07:00 – 22:00

Laugardag – sunnudag kl. 08:00 – 22:00

6. **Upplýsingar sem þurfa að liggja fyrir þegar ferð er pöntuð:**

- Nafn
- Dagsetning ferðar
- Tími ferðar
- Hvaðan
- Hvert
- Er notandi með fylgdarmann eða farþega með sér
- Símanúmer notanda, t.d. farsímanúmer
- Þörf fyrir klifurstól ef aðgengi er ekki gott
- Aðrar upplýsingar, s.s. kódi í dyrasíma

Tilraunaverkefni um ferðapjónustu fyrir fatlaða á Norðurlöndum

7. Upplýsingar um ferðapjónustu fatlaðra í Osló

- Notendagjald innheimtist í reikningi til Reykjavíkurborgar sem greiðir reikninginn. Ferðapjónusta fatlaðra innheimtir notendagjöld í reikningi til notanda með notendagjöldum innanlands.

Notendagjöld eru:

NOK 15 fyrir börn og ungmenni að 18 ára aldri

NOK 18 fyrir notendur 18 ára og eldri

Notendagjald vegna ferða til og frá Gardermoen flugvelli er

NOK 80 fyrir börn og ungmenni að 18 ára aldri

NOK 160 fyrir notendur 18 ára og eldri

NOK 80 fyrir ellilífeyrisþega og stúdenta

- Þjónustusvæði nær til Oslóborgar sem og til og frá Gardermoen flugvelli.
- Ferðir til og frá flugvelli þarf að panta síðasta virka dag fyrir flugferð (mánudag- föstudag)
- Vegna ferða utan Oslóborgar þarf notandi að greiða alla ferðina. Gjald er 40 norskar krónur per kílómeter. Ferðir utan Oslóborgar eru ekki hluti af tilraunaverkefninu.
- Ferðir í Osló þarf að panta með a.m.k. klukkustundar fyrirvara. Á annatímum milli kl. 8-10 og 14-16 getur notandi þurft að bíða eftir bíl.
- Notandi þarf að vera tilbúinn til brottfarar 15 mínútum áður en fyrirhugaður brottfarartími rennur upp þar sem bíllinn getur komið 15 mínútum áður eða síðar.
- Farþegar þurfa að vera viðbúnir því að ferðast með öðrum í bíl.
- Þurfi að fara upp/niður tröppur á brottfarastað/komustað þarf að nota svokallaða **klifurstóla**. Hægt er að nota klifurstóla fyrir að hámarki 120 kg.+ hjólastóll.
- Ef þörf er á að ná í ferðapjónustu fatlaðra / Konsentra AS utan opnunartíma skrifstofu er hægt að hafa samband í við **vaktsíma í síma (0047) 23 01 05 80**. Þar er tekið á móti afpöntunum ferða og breytingum á ferðapöntunum.

8. Tengiliður Osló sendir reikning um hlut Reykjavíkurborgar í ferðakostnaði sem og hlut notenda.

3. Á leið til Stokkhólms

1. Til þess að eiga kost á ferðapjónustu fyrir fatlaða í Stokkhólmi þarf notandi ferðapjónustu fatlaðra í Reykjavík að óska eftir þjónustunni **með a.m.k. þriggja vikna fyrirvara**.
2. Þjónustumiðstöðvar í hverfum Reykjavíkur taka á móti fyrirspurnum og beiðnum um ferðapjónustu fyrir fatlaða í höfuðborgum Norðurlandanna og meta hvort umsækjandi uppfylli þátttökuskilyrðin.
3. Liggi fyrir að viðkomandi sé notandi ferðapjónustu og uppfylli skilyrðin, þ.e. þurfi alla jafna að nota hjólastól á ferðum sínum og geti því ekki nýtt sér almenningsamgöngur þarf þjónustumiðstöð að fá eftirtaldar upplýsingar frá umsækjanda:
 - Nafn
 - Kennitala
 - Heimilisfang /dvalarstaður í Stokkhólmi
 - Frá hvaða degi ferðapjónustu kort skuli gilda
 - Til hvaða dags ferðapjónustu kort skuli gilda
 - Er fylgdarmaður með notanda sem ferðast frítt
 - Gott er að kortleggja ferðir sem vitað er um fyrirframEinnig kannar þjónustumiðstöð hversu margar ferðir notandi getur nýtt sér á ferðatímabili miðað við samþykktar ferðir vegna einkaerinda á mánuði.
4. Þegar kannað hefur verið hvort umsækjandi falli að þátttökuskilyrðum verkefnisins eru upplýsingar um hann sendar til Stokkhólms þar sem þær eru skráðar.
5. Að skráningu lokinni gefur Ferðapjónustan SLL út **ferðapjónustu kort** fyrir notanda með þeim upplýsingum um þjónustumöguleika Reykvíkinga í Stokkhólmi. **Kortið er sent heim til notanda og því er mikilvægt að sækja um þjónustuna í tæka tíð.**

Notandi verður að taka ferðapjónustukortið með og framvísa því þegar ferðast er í Stokkhólmi. Bílstjóri tekur við kortinu og afhendir notanda það aftur við lok ferðar.

Pantanir/afpantanir á sérútbúnum bílum fara fram í sérstöku þjónustuveri Ferðapjónustu SLL:

Pöntunarsími Fardtjansten SLL:	(0046) 720 80 05
Opnunartími:	Mánudag til föstudag kl. 07:00 – 20:00 Laugardag – sunnudag kl. 08:00 – 18:00

6. Upplýsingar sem þurfa að liggja fyrir þegar ferð er pöntuð:

- Númer á ferðapjónustukorti
- Nafn
- Dagsetning ferðar
- Tími ferðar
- Hvaðan
- Hvert
- Er notandi með fylgdarmann eða farþega með sér
- Símanúmer notanda t.d. farsímanúmer
- Tegund hjólastóls, rafknúinn / handknúinn
- Þörf fyrir klifurstól ef aðgengi er ekki gott
- Aðrar upplýsingar s.s. kódi í dyrasíma

Tilraunaverkefni um ferðþjónustu fyrir fatlaða á Norðurlöndum

7. Upplýsingar um ferðþjónustu fatlaðra í Stokkhólmi:

- Notendagjald innheimtist í reikningi til Reykjavíkurborgar.

Notendagjöld eru:

70 SEK / 30 km

Miði með Arlanda Express kostar 70 SEK

- Ferðir í Stokkhólmi þarf að panta með a.m.k. **2ja klukkustunda fyrirvara.**
- **Ferðir til og frá Arlanda flugvelli.** Mælst er til að þess að notandi fari með **Arlanda Express** til og frá **Stokkhólm Centralstation** þaðan sem hægt er að panta sérútbúinn bíl til og frá **áfanga- og/eða brottfarastað**. Arlanda Express er aðgengileg fyrir fatlaða, einnig er salerni fyrir fatlaða um borð lestarinnar. Arlanda Express fer 4-6 ferðir á klukkustund til Stokholm Centralstation. Hægt er að fá leiðsögn hjá lestarstarfsmönnum.
- Ferðir til og frá Stokholm Centralstation þarf að panta með a.m.k. 2 klst. fyrirvara og ferðir frá kl. 23:00-06:00 þarf að panta með a.m.k. 2ja daga fyrirvara.
- Þjónustusvæði Reykvíkinga nær til sveitarfélagsins Stokkhólms og nærliggjandi sveitarfélaga. Ferðir utan þjónustusvæði eru ekki hluti af tilraunaverkefninu. Sjá meðfylgjandi kort:



- Komi bíll á vegum Fardtjansten SLL ekki inn 20 mínútna frá þeim tíma sem pantaður var getur notandinn haft samband við ferðþjónustuna í **síma (0046) 200 77 66 55** og er reynt að finna nýjan bíl.

8. Tengiliður Osló sendir reikning um hlut Reykjavíkurborgar í ferðakostnaði sem og hlut notenda.

4. Á leið til Kaupmannahafnar

1. Til þess að eiga kost á ferðapjónustu fyrir fatlaða í Kaupmannahöfn þarf notandi ferðapjónustu fatlaðra í Reykjavík að óska eftir þjónustunni **með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara**.
2. Þjónustumiðstöðvar í hverfum Reykjavíkur taka á móti fyrirspurnum og beiðnum um ferðapjónustu fyrir fatlaða í höfuðborgum Norðurlandanna og meta hvort umsækjandi uppfylli þátttökuskilyrðin.
3. Liggja fyrir að viðkomandi sé notandi ferðapjónustu og uppfylli skilyrðin, þ.e. þurfi alla jafna að vera í hjólastól að halda í ferðum sínum og geti því ekki nýtt sér almenningssamgöngur þarf þjónustumiðstöð að fá eftirtaldar upplýsingar frá umsækjanda:
 - Nafn
 - Kennitala
 - Heimilisfang /dvalarstaður í Kaupmannahöfn
 - Fjöldi fylgdarmanna/aðstoðarmanna
 - Gott er að kortleggja ferðir sem vitað er um fyrirfram

Einnig kannar þjónustumiðstöð hversu margar ferðir notandi getur nýtt sér á ferðatímabili miðað við samþykktar ferðir vegna einkaerinda á mánuði.

4. Þegar kannað hefur verið hvort umsækjandi falli að þátttökuskilyrðum verkefnisins eru upplýsingar um hann sendar til Kaupmannahafnar þar sem þær eru skráðar.
5. Að skráningu lokinni er hægt að panta ferð með ferðapjónustu fatlaðra í Kaupmannahöfn.

Sérstakt pöntunarsímanúmer er fyrir tilraunaverkefnið:

Pöntunarsími í Kaupmannahöfn:

(0045) 33 17 32 88

Opnunartími:

Mánudag til fimmtudag kl. 08:30 – 16:00

Laugardag – sunnudag kl. 08:00 – 22:00

Ferðir skulu pantaðar með a.m.k. 2ja daga fyrirvara.

Mikilvægt að hafa í huga að einungis er hægt að panta ferðir 12 daga fram í tímann.

Ekki er hægt að panta ferðir á stórhátíðum og í jólafríi þ.e. frá 19/12 – 5/1 2010.

6. Upplýsingar sem þurfa að liggja fyrir þegar ferð er pöntuð:

- Nafn
- Dagsetning ferðar
- Tími ferðar
- Hvaðan
- Hvert
- Er notandi með fylgdarmann eða farþega með sér, heimilt er að hafa 2 farþega með sér ef þeir þurfa ekki aðstoð
- Símanúmer notanda, t.d. farsímanúmer
- Þörf fyrir klifurstól ef aðgengi er ekki gott
- Hver mikill farangur er meðferðis – hámark ein ferðataska og ein handtaska
- Fjöldi hjálpartækja – hámark 2 stk. Þó einungis einn hjólastóll
- Aðrar upplýsingar, s.s. kódi í dyrasíma

Tilraunaverkefni um ferðapjónustu fyrir fatlaða á Norðurlöndum

7. Upplýsingar um ferðapjónustu fatlaðra í Kaupmannahöfn:

- **Notendagjöld eru felld niður meðan á tilraunatíma stendur.**
 - Notendur ferðast með smárútum sem eru sérstaklega hannaðar fyrir hjólastóla. Í bílunum er hjólastólalyfta til að tryggja aðgengi inn og út úr bílunum.
 - Hjólastóll má í mesta lagi vera 140 cm langur og hámarksþyngd stóls með notanda er 300 kg.
 - Ferðapjónustan tekur ekki börur og hjólastóla með olíumótor.
 - Klifurstólar eru í bílunum sem auðveldar að fara upp og niður tröppur með handknúna hjólastóla. Ekki er hægt að nota klifurstóla ef um rafmagnshjólastól er að ræða. Ef aðgengi er að handknúnum hjólastól getur bílstjórinn aðstoðað notanda við að skipta um stól. Hægt er að fara upp á 5. hæð með aðstoð klifurstóls. Til að gæta fyllsta öryggis þarf að hafa eftirfarandi þætti í huga:
 - Hjólastóll þarf að hafa hjólabreidd a.m.k. 37 cm og mesta lagi 63 cm.
 - Ef aukahlutir eru á hjólastól þarf að vera hægt að taka þá af án þess að nota verkfæri
 - Tröppuhæð má ekki vera meiri en 20 cm og tröppudýpt a.m.k. 11 cm
 - Það mega ekki vera laus teppi í stiganum
 - Tröppur þurfa að vera snjó- og/ eða íslausar.
 - Notandi þarf að vera tilbúinn til brottfarar 5 mínútum áður en fyrirhugaður brottfarartími rennur upp. Bíllinn getur komið 15 mínútum síðar.
 - Farþegar fá aðstoð bílstjóra til og frá anddyri brottfararstaðar.
 - Bílstjórar aðstoða með yfirhafnir og læsingar en er ekki heimilt að fara inn á heimili fólks.
 - Hjólastólar skulu vera fastspenntir í ferðapjónustubílunum.
 - Allir farþegar skulu spenntir með bílbelti. Við notkun á klifurstól skulu notendur einnig spenntir í bílbelti.
 - Við spítala og aðrar opinberar byggingar hefur ferðapjónustan ákveðin bílastæði en bílstjórar aðstoða notendur við að komast að inngangi. Það sama gildir um akstur að lestar- og flugstöðvum.
 - Ef þörf er á að ná í ferðapjónustu fatlaðra utan opnunartíma skrifstofu er hægt að hafa samband í við **vaktsíma í síma (0045) 70 26 27 27 - 1**. Þar er tekið á móti afpöntunum ferða og breytingum á ferðapöntunum. **Taka skal fram að ferðin hafi verið pöntuð í símanúmerið: 45 33 17 32 88**
 - Gefa þarf upp brottfarastað og nafn. Vaktsíminn er opinn allan sólarhringinn. Mikilvægt er að afpanta ferðir með eins góðum fyrirvara og hægt er og í síðasta lagi 5 mínútum fyrir brottfarartíma.
 - Ferðapjónustuaðilinn í Kaupmannahöfn heitir Movia. Movia hefur samband við notanda verði seinkun á ferðinni. Mikilvægt er að kynna að ferðin hafi verið pöntuð í síma 33 17 36 06. Gefa þarf upp brottfararstað og nafn.
 - Bíði farþegi í meira en 15 mínútur eftir bíl sem hefur verið pantaður skal hann hringja í **vaktsímann +45 70 26 27 27 -1**
 - Notandi má hafa með sér tvo farþega / fylgdarmenn. Mikilvægt er að taka fjölda farþega fram þegar pantað er.
 - Flextrafik er hluti af almenningssamgöngum í Austur Danmörku. Það þýðir að notandi getur átt von á að ferðast með fleirum í bíl. Því er ekki alltaf farið stystu leiðina í akstri.
8. **Tengiliður Kaupmannahafnar sendir reikning um hlut Reykjavíkurborgar í ferðakostnaði. Notendagjöld eru felld niður á tilraunatímanum.**