

Konceptbeskrivelse Flextrafik

Version 1.0
November 2009

Indholdsfortegnelse

Introduktion	7
Hvad er formålet med konceptbeskrivelsen?	7
Hvem er målgruppen for konceptbeskrivelsen?	7
Hvad er Flextrafik?	8
Flextrafik og lovgivningen	8
Hvordan møder borgerne Flextrafik i hverdagen?	10
Hvorledes er opgaven med befordring af borgerne og patienter organiseret?	13
Kommunens rolle i Flextrafik	14
Politisk beslutning	14
Visitering og bestilling af kørsel	14
Information til borgerne mv.	14
Eksempel på den daglige drift i kommunen	15
Regionens rolle i Flextrafik	17
Politisk beslutning	17
Visitering og bestilling af kørsel	17
Implementering og drift	17
Eksempel på den daglige drift ifm. patientbefordring	18
Service i forbindelse med bestilling og planlægning af kørslen	18
IT-teknikken i Flextrafik	20
Hvordan planlægger Planet-systemet?	20
Hvordan kommunikeres der med vognene?	21
Bektra – Flextrafiks IT-support og systemudvikling	21
Kontrakt med operatørerne	22
Økonomi – afregning og kontering	22
Afregning af operatører	22
Fakturering til kommuner/regionen	23
Hvad koster det?	24
Tidsplan for implementering af Flextrafik	25
Samarbejde – grundlaget for en velfungerende løsning	26
Opsummering	29
Bilag 1: Oversigt over opgavefordelingen i Flextrafik	30



Introduktion

Flextrafik er et forretningsområde for Movia, der, jf. Lov om trafiksselskaber, varetager handicapkørselsordningen på Sjælland samt visiteret kørsel for kommuner og regioner. Disse kørsler udføres hovedsageligt for borgere, der ikke kan benytte de traditionelle offentlige kollektive kørselstilbud.

Kørslerne hører ind under kategorien behovsstyret kollektiv trafik, idet kørslen er planlagt efter borgerens behov for kørsel og ikke efter en fastdefineret ruteplan, som det kendes fra f.eks. rutebusserne.

Movia Flextrafik (i det følgende kaldet Flextrafik), beforder dagligt mange borgere, som samkøres på tværs af ordninger, kommuner og regioner. Ved at lade Flextrafik varetage den lovpligtige visiterede kørsel, kommer kommunens og regionens kørsler ind i samme pulje af kørsler, og kommunen/regionen opnår dermed de samme stordriftsfordele som de øvrige kommuner og Region Sjælland, der allerede lader Flextrafik varetage deres kørsler.

Læs mere om løsningerne i afsnittet "Borgerens møde med Flextrafik i hverdagen".

Kørslen udføres af vognmænd eller taxafirmaer (i det følgende kaldet operatører), som Movia via udbud har indgået kontrakt med.

Koordineringen af kørslen kan ske, fordi alle bestillinger på kørsler indlægges i et specialiseret it-planlægningssystem, der sørger for at planlægge kørslerne, uafhængigt af krav til service og hvem der har bestilt dem. Det betyder, at borgere, der skal til lægen, kan samkøre med sygehuspatienter eller pensionister, der skal på indkøb. Det er dermed muligt at yde en service, der lever op til det, der ønskes fra det politiske niveau samtidig med, at man kan opnå en bedre styring af udgifterne til kørslen.

Fordelene ved at koordinere alle disse ordninger i ét system er:

- Flere borgere i samme vogn
- Reduceret tomkørsel
- Mere sammenhængende kørselsforløb.

Flextrafik giver samtidig en mulighed for at skabe nye kollektive trafiktilbud, der kan opfylde mange af de behov og ønsker om bl.a. tilgængelighed, der er til den kollektive trafik.

Flextrafik er tovholder for den behovsstyrede kollektive trafik. Det vil sige, at det er Flextrafik, der varetager de centrale funktioner som udbud, koordinering, trafikovervågning og afregning. Movia er i forvejen tovholder på de samme funktioner i den kollektive busstrafik, og derfor er denne arbejdsdeling velkendt af både trafiksselskab, kommuner og regioner.

Et tværgående samarbejde giver mulighed for:

- Koordinering af kommunale kørselsordninger med regionale kørselsordninger.
- Koordinering af kommunale kørselsordninger, der går på tværs af kommunegrænserne.
- Investering i optimeringsværktøjer og udnyttelse af stordriftsfordele (én samlet koordinering af alle kørsler).

Hvad er formålet med konceptbeskrivelsen?

Denne konceptbeskrivelse er udarbejdet med henblik på at give læseren et udvidet indblik i Flextrafik-konceptet, således at læseren har et kvalificeret grundlag til at vurdere, hvilke muligheder et samarbejde med Flextrafik giver kommunen/regionen. Konceptbeskrivelsen beskæftiger sig med følgende overordnede temaer:

- Hvad er Flextrafik, og hvad indebærer Flextrafik-konceptet?
- Hvilken rolle har kommunen/regionen i forbindelse med implementeringen og den daglige drift af en Flextrafik-løsning?
- Hvad kan kommunen/regionen forvente af et samarbejde med Flextrafik?
- Hvilken service tilbydes borgeren i forbindelse med kørslen, og hvordan tilpasses den borgerens og kommunens/regionens behov og krav?
- Hvem udfører kørslen, hvordan udbydes den, og hvordan afregnes den?
- Hvilken IT-teknologi danner baggrund for Flextrafik-konceptet, og hvilke fordele og muligheder giver det borgeren, chaufførerne og kommunen/regionen?

Hvem er målgruppen for konceptbeskrivelsen?

Konceptbeskrivelsen henvender sig til politikere og embedsmænd i kommuner og regioner samt personale og specialister i diverse forvaltninger.

Da læserne kan have forskellige behov for information, er beskrivelsen struktureret således, at det første afsnit giver et overordnet indblik i Flextrafik-konceptet. Herefter følger to afsnit, der beskriver henholdsvis kommunens og regionens rolle i en Flextrafik-løsning. De efterfølgende afsnit går yderligere i dybden med konceptet.

Dermed kan behovene for et hurtigt overblik og et dybere kendskab til konceptet imødekommes samtidigt i denne konceptbeskrivelse.

Der henvises endvidere til bilag 1, der giver et skematisk overblik over opgavefordelingen i en Flextrafik-løsning.

Movia, Flextrafik, 2009

Hvad er Flextrafik?

Flextrafik varetager behovsstyret trafik på mange forskellige måder. Dette afsnit giver en beskrivelse af, hvor i lovgivningen Movia har hjemmel til at udføre denne form for kørsel, hvilke typer borgere, der befordres, og hvordan de mange kørselsordninger koordineres.

Flextrafik og lovgivningen

Lov om trafikskelskaber

Jf. Lov om trafikskelskaber, § 5, stk. 1, 4, varetager et trafikskelskab individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede. Dette betyder, at det kun er Movia, der kan varetage handicapkørselsordningen på Sjælland.

Derudover kan Movia, jf. § 5, stk. 3 i samme lov, efter aftale med kommunen eller regionen varetage trafik, som kommunen eller regionen skal varetage efter anden lovgivning. Dette er typisk kørsel til læge, speciallæge mv. i kommunerne og befordring af siddende patienter til og fra behandling eller undersøgelse i regionen.

Movia betjener således alle kommuner og regioner på Sjælland, Lolland Falster og Møn.

Nedenfor gives eksempler på, hvilke typer af kørsel kommunerne og regionerne typisk skal varetage, og som Flextrafik kan varetage for kommunen/regionen:

KOMMUNERNE:

- Kørsel til læge og speciallæge - Lov om offentlig sygesikring, §§ 17-18
- Kørsel til dagcentre og genoptræning - Lov om social service
- Skolebuskørsel - Folkeskoleloven § 26
- Derudover er der en del opgaver, herunder mange nye i forbindelse med strukturreformen, som kan henføres til Lov om social service § 103

ANDRE FORMÅL EFTER BEHOV KAN VÆRE:

- Kørsel til specialklasse og specialdaginstitution
- Kørsel af bevægelseshæmmede til skoler og uddannelsesinstitutioner
- Kommunernes befordring af handicappede lærlinge og elever under faglig uddannelse
- Kørsel til kommunale sundhedscentre
- Kørsel til specialinstitutioner og bosteder for fysiske og psykiske udviklingshæmmede

REGIONERNE:

- Regionerne har ansvar for kørsel med patienter til sygehuse i medfør af Sygehusloven §§ 6 og 9.





Flextrafik

SPRINTER

HVORDAN MØDER BORGEREN FLEXTRAFIK I HVERDAGEN?



Jeg skal på besøg hos min familie, og jeg vil i øvrigt også gerne til bankospil, men da jeg er bevægelseshæmmet, kan jeg ikke benytte traditionel kollektiv trafik.

Jeg har en aftale med min læge, speciallæge eller bandagist efter henvisning, men jeg kan af helbredsmæssige årsager ikke benytte traditionel kollektiv trafik.

Mit helbred fejler ingenting, men jeg vil gerne ud og hygge mig med mine venner, og har derfor brug for denne transportmulighed.

Jeg skal på hospitalet, men jeg er ude af stand til at benytte traditionel kollektiv trafik.

Jeg skal køres til specialskole og/eller beskyttet værksted og er ikke i stand til at komme frem med traditionel kollektiv trafik.



MEDLEMMER AF
HANDICAPKØRSELS-
ORDNINGEN

VISITEREDE
BORGERE

FLEXTUR

VISITEREDE
PATIENTER

FLEXTRAFIK
RUTE

Borgerens møde med Flextrafik i hverdagen

Flextrafik varetager flere forskellige typer af kørsel, og på www.moviatrafik.dk/flextrafik findes en oversigt over, hvor Flextrafik opererer.

Udgangspunktet for Flextrafik virke ligger i borgerens behov. Borgeren har en eller flere indgange til Flextrafik serviceydelser:

Medlemmer af handicapkørselsordningen

Den individuelle handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede (handicapkørselsordningen)

Med denne ordning får svært bevægelseshæmmede adgang til kollektiv trafik, når de skal til fritidsaktiviteter, selvom de ikke kan benytte almindelige busser og tog. Borgerne betaler selv en mindre del af kørslen, mens kommunerne finansierer størstedelen. Pr. 1. maj 2009 var ca. 15.500 personer medlemmer af ordningen i Movias område.

Det er borgerens bopælskommune, der visiterer borgeren til ordningen, mens borgeren selv bestiller sine ture telefonisk hos Movias kundecenter eller over internettet. Medlemmet får afhentningstidspunkt oplyst ved bestilling og har ret til 104 ture årligt. Der følges fra dør til dør, hvis det er nødvendigt.

Visiterede borgere

Kommunal visiteret kørsel

Hvis en borger skal til f.eks. læge eller speciallæge og ikke har mulighed for at benytte offentlige transportmidler, kontakter borgeren sin bopælskommune, der visiterer denne kørsel. Den ansatte i kommunen, der visiterer, bestiller kørslen via et webmodul i Flextrafik IT-system "Planet". Borgeren får ved bestillingen at vide, hvornår han/hun bliver hentet fra hjemadressen og, hvis der samtidig bestilles hjemkørsel, hvornår han/hun hentes hos f.eks. lægen efter endt konsultation. Borgeren følges som udgangspunkt fra entredør til nærmeste indgang ved lægehuset, genoptræningscenteret mv. Det er kommunen, der i samråd med Flextrafik, fastsætter det overordnede serviceniveau for den kommunale visiterede kørsel.

Flextur

Flextur (tidligere den åbne ordning) er et befordringstilbud til borgerne i de kommuner, som har indført Flextrafik. Ordningen er en del af den rutebundne kollektive trafik og benyttes ofte til at supplere den traditionelle kollektive trafik. I områder, hvor almindelig rutedrift grundet lave passagertal ikke er økonomisk hensigtsmæssigt. Her har alle borgere mod en egenbetaling adgang til at bestille kørsel og blive kørt fra adresse til adresse af Flextrafik. Det øvrige tilskudsbehov finansieres af kommunen.

I 1. halvår 2009 finansierede kommunen 55% og borgeren 45%. Borgeren bestiller kørslen hos Movias kundecenter eller over internettet. Det er muligt at blive afhentet i tidsrummet 06.00-23.00 alle ugens dage, og kunden skal selv kunne hjælpe sig ind og ud af bilen.

Flextur er et supplement til den traditionelle kollektive trafik og fungerer i dag primært som:

Fødesystem til det kollektive net

Eks.: borgeren, der bor i et udkantsområde, og som har behov for at blive kørt til den nærmeste bus- eller togstation.

Supplement til eksisterende buslinier

Eks.: familien, der har behov for at blive kørt hjem fra den lokale biograf om aftenen, på et tidspunkt, hvor bussen ikke længere kører.

Populært sagt er Flextur det kit, der er med til at binde det kollektive net sammen i de kommuner, der er med i ordningen. Flextur er dermed med til at gøre den kollektive trafik til et godt tilbud til alle borgere om at blive kørt uden geografiske bindinger og inden for et tidsrum, hvor behovet for at blive befordret ofte er størst.

Visiterede patienter

Siddende patientbefordring

Siddende patientbefordring indebærer kørsel for borgere i regionen, der ikke kan benytte traditionel kollektiv trafik, når de skal til behandling eller undersøgelse på sygehuset. De største patientgrupper er dialysepatienter og patienter til stråle- og kemobehandling, men stort set alle typer af patienter befordres. Patienten følges til og hentes ved afdelingen, hvis der er behov for det.

Region Sjælland opererer med en løsning, hvor patienten kontakter Præhospitalt Center for at bestille kørsel til sygehuset. Centret vurderer, hvorvidt patienten kan visiteres til kørsel og foretager derefter bestilling direkte i Flextrafik IT-system "Planet". På sygehusene har personalet adgang til et webmodul, hvorfra de kan bestille hjemkørsel til patienten uden at skulle kontakte Præhospitalt Center.

Flextrafik Rute

Flextrafik Rute

Flextrafik Rute varetager befordring af befolkningsgrupper med et særligt fast dagligt kørselsbehov, som ikke kan løses af den traditionelle kollektive trafik. Kørslen udføres for kommunerne og er reguleret i henhold til Folkeskoleloven og Serviceloven. Kørslen er primært mellem hjem og enten specialskole, pasningstilbud eller beskyttet værksted.

Flextrafik Rute kan f.eks. varetage følgende kørsler:

- Kørsel af fysisk og psykisk handicappede til dag/aften tilbud
- Kørsel af specialskoleelever til/fra hjem/skole/SFO.

Kørslen godkendes af skoler/institutioner, mens Flextrafik har den administrative og rådgivende rolle i hverdagen.

Som udgangspunkt er behovsstyret trafik ikke rutebunden. Flextrafik Rute er i princippet rutebunden, men ruten er i høj grad planlagt ud fra de enkelte børn/borgeres helt specifikke behov for at blive hentet og bragt på nøje fastlagte tidspunkter hver dag eller nærmere specificerede dage. Ved Flextrafik Rute spiller børnene/borgerne ikke en nær så aktiv rolle i forbindelse med bestilling af kørsel – den bestilles af de enkelte institutioner på deres vegne.

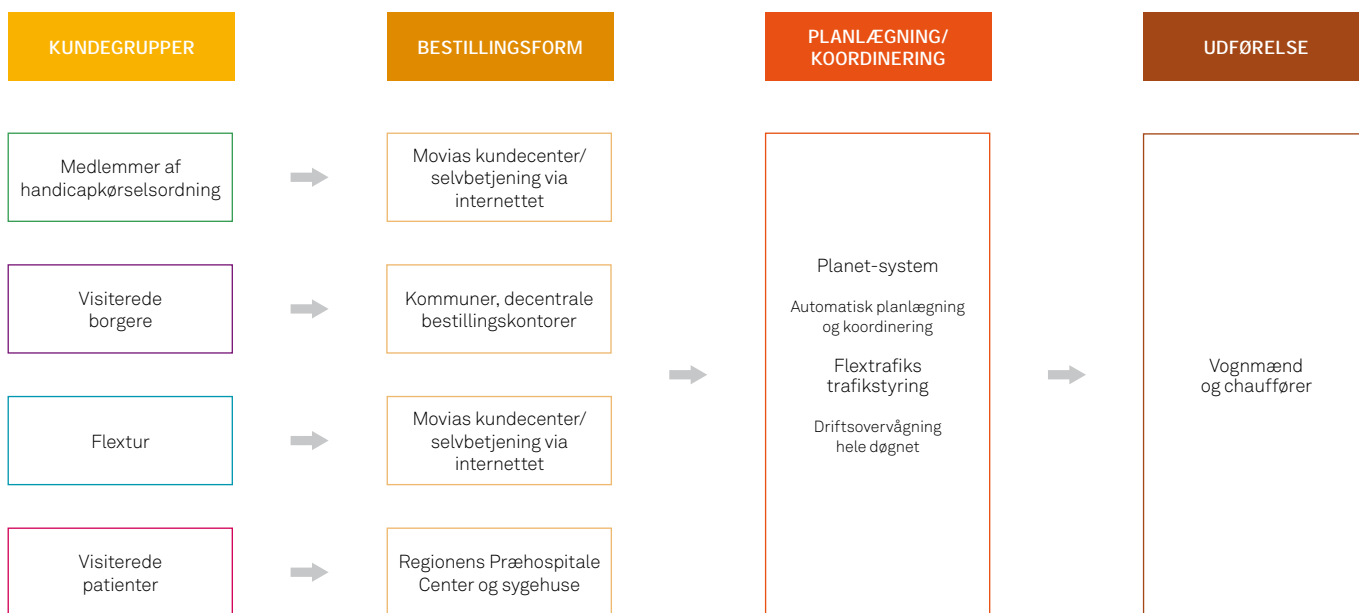
Kørslen i Flextrafik Rute adskiller sig væsentligt fra de øvrige kørselsordninger, hvad angår bestilling, planlægning og udførsel. I skrivende stund er Flextrafik i gang med at integrere kørslen med den øvrige behovsstyrede kørsel – både hvad angår IT-systemer og selve udførelsen af kørslen. Denne løsning er endnu ikke fuldt ud implementeret, og derfor vil dette tilbud ikke blive beskrevet yderligere.

For yderligere information kan Flextrafik Rute kontaktes på rute@moviatrafik.dk.

Der kan læses mere om Flextrafik Rute på www.moviatrafik.dk/flextrafik.



Hvorledes er opgaven med befording af borgere og patienter organiseret?



Ovenfor ses et diagram over den overordnede opgavefordeling i forbindelse med bestilling og udførelse af kørsel hos Flextrafik. De enkelte elementer uddybes nedenfor.

Overordnet set kan de fire kundegrupper yderst til venstre inddeles i to grupper:

- Borgere, der skal visiteres til kørsel via kommunen eller regionen, og hvor kommunen/regionen selv foretager bestillingen i Flextrafiks webmodul.
- Borgere, der kan bestille deres kørsel direkte hos Flextrafik, fordi de af deres bopælskommune er visiteret til handicapkørselsordningen, eller fordi visitering ikke er nødvendig (Flextur). Der kan bestilles telefonisk hos Movias kundecenter eller over internettet.

Kommunens rolle ved bestilling af kørsel

Det er kommunen, der selv lægger en bestilling direkte ind i Flextrafiks bestillings- og planlægningssystem, Planet, via et webmodul. Dette betyder, at mange forskellige medarbejdere i kommunen kan visitere og bestille kørsel uafhængigt af hinanden: borgerservice i kommunen kan bestille kørsel for borgere, der f.eks. skal til læge eller speciallæge, mens kommunens genoptræningscenter kan visitere og bestille kørsel for centerets brugere via en computer på selve centeret.

Regionens rolle ved bestilling af kørsel

I Region Sjælland er det regionen selv, der via Præhospitale Center bestiller kørsel direkte i Planet-systemet, mens personalet på de enkelte afdelinger på sygehusene selv bestiller returkørsel via et webmodul. Enkelte kørselstunge afdelinger bestiller selv kørsel til/fra sygehuset. Regionen har altså mulighed for at centralisere bestillingen af kørsel og/eller lægge den ud på de enkelte afdelinger, der har den daglige kontakt med patienten.

Planlægning af den bestilte tur

Når bestillingen er lagt ind i Planet-systemet, sørger systemet selv for at finde den billigste vogn, der kan imødekomme borgerens behov, og koordinerer den bestilte tur med andre ture. Det betyder med andre ord, at hvis det, ud fra en række forskellige faktorer som pris, service, krav til vogntype, destination, ønsket afhentnings- eller ankomsttid, er muligt at lade flere borgere køre i samme vogn, vil Planet-systemet planlægge dette automatisk. Planet koordinerer altså på tværs af alle kørselsordninger! Det betyder, at borgere, der skal til lægen, kan samkøre med sygehuspatienter, handicappede, gangbesværede eller pensionister, der for eksempel skal på indkøb eller til fritidstilbud.

Overvågning af trafikken

Flextrafiks trafikstyring og fælles funktion BeKTra (beskrives senere) overvåger døgnet rundt, om der er uregelmæssigheder i den planlagte kørsel, som der skal reageres på. Da Planet-systemet automatisk planlægger og konstant optimerer koordineringen af turene, er det kun uoverensstemmelser mellem den planlagte og den udførte kørsel, som trafikstyringsenheden har fokus på – dette drejer sig typisk om forsinkelser pga. vejarbejde eller dårligt vejr, kunder der ikke er klar til afhentning, chauffører der ikke kan finde en afdeling på et sygehus mv.

Udførelse af kørslen

Sidste led i kæden er den faktiske udførelse af kørslen, som foretages af de operatører, som Flextrafik har indgået kontrakt med. De får fra Planet-systemet automatisk meldt ud på en skærm i vognen, hvem de skal hente/bringe, hvilken adresse der skal køres til og fra, i hvilken rækkefølge borgerne skal hentes, hvornår de skal hentes eller være fremme mv.

Operatørerne afregnes automatisk hver måned direkte fra Movia for den kørsel, de har udført for Flextrafik. Denne udgift fordeles ud på kommuner/regionen efter forbrug. Dette beskrives nærmere i afsnittet "Økonomiafregning og -kontering".

Planet-systemet beskrives nærmere i afsnittet "IT-teknikken i Flextrafik".

Kommunens rolle i Flextrafik

Nærværende afsnit beskriver de opgaver, som henholdsvis kommunen og Flextrafik varetager før og efter implementeringen af en Flextrafik-løsning.

Politisk beslutning

Da Movia ikke kan byde på kommunens kørsel, skal de enkelte kommuner træffe politisk beslutning om at bruge Movia til at indkøbe og planlægge de behovsstyrede kørsler.

Derudover skal kommunen også tage stilling til, hvilke typer af kommunens kørsel som Flextrafik skal varetage, ligesom den i samarbejde med Flextrafik afgør, hvilket overordnet serviceniveau den vil tilbyde sine borgere.

Visitering og bestilling af kørsel

Kommunerne spiller en aktiv rolle i Flextrafik. Normalt køber kommunerne kørslen direkte hos den lokale operatør, men med en Flextrafik-løsning skal kommunens kørsler lægges ind i Planet-systemet, hvor de indgår i den fælles pulje af kørsler.

Inddateringen af kørslerne i Planet betyder, at alle kørsler kan koordineres med hinanden, inden de sendes ud til operatørerne/vognene.

Da kommunen i forvejen visiterer sine borgere til de lovpligtige kørsler, lægges bestillingsmodtagelsen derfor også i den kommunale forvaltning. Flextrafik sørger for oplæring i systemet. Det kan, afhængig af den tidligere praksis på området, medføre en mindre ekstra arbejdsopgave for administrationen i kommunen.

Skærmprent fra web-bestillingsmodul

I en Flextrafik-løsning er bestiller (kommunen) og udfører (operatøren) adskilt, hvilket giver bedre kontrol med udgifterne, og kommunen bestemmer selv, hvor højt et serviceniveau (målt i afsat servicetid) de visiterede borgere skal have. Operatøren bestemmer normalt, hvor meget servicetid der skal bruges til borgeren, men i en Flextrafik-løsning er det kommunen, der selv afsætter den individuelle servicetid, som borgeren har behov for.

Når bestillingen er indlagt, posteres udgiften til kørslen straks på den rigtige konto. Kommunen kan trække på CPR-registeret, som

er integreret i Planet-systemet, så borgerens navn og adresse automatisk fremkommer på skærmen. Endvidere kan kommunen trække på et omfattende adressearkiv (specialadresser) over læger, speciallæger, sygehuse, fysioterapeuter mv., som også er integreret i systemet.

Afregning af kørslen foretages af Flextrafik, og kommunen får hver måned tilsendt udgiftsbilag, hvoraf det fremgår for hver konto, hvem der har kørt (med CPR-nummer), hvilke adresser der er kørt til/fra og på hvilket tidspunkt/dato. Dermed lettes kommunens administrative arbejde betragteligt mht. til afregning af kørsel og kan opveje den ekstra arbejdsbyrde med at indlægge bestillingerne i modulet.

Information til borgere mv.

Et vigtigt element i implementeringen af Flextrafik er informationen til forvaltningen, borgerne, lægehusene mv. Det er vigtigt, at de borgere, der får offentlig betalt kørsel til læge mv., bliver informeret om, at der med Flextrafik vil ske en ændring af servicen, og at de vil møde et system, som har en del ligheder med den almindelige kollektive trafik og derfor adskiller sig fra den taxakørsel, som de tidligere har været vant til.

I den information, som kommunen giver borgerne, bør Flextur, som også er en del af Flextrafikløsningen, indarbejdes. Da der er tale om en hel ny form for offentlig kollektiv transportmulighed, bør borgerne i større eller mindre omfang orienteres om ordningen. Kommunen kan gøre brug af den brochure, som Flextrafik har udarbejdet.

Forvaltningen skal informeres om Flextrafik. Det er vigtigt, at ledelsen får signaleret til den øvrige forvaltning, at Flextrafik er en fælles opgaveløsning mellem kommunen og Movia, og at kommunen har valgt Flextrafik som opgaveløser.

Forvaltningen vil det første stykke tid kunne få henvendelser fra de borgere, der skal til læge mv. på kommunens regning, fordi der sker en ændring af servicen i forhold til den tidligere kendte taxakørsel.



Flextrafiks brochure om Flextur.

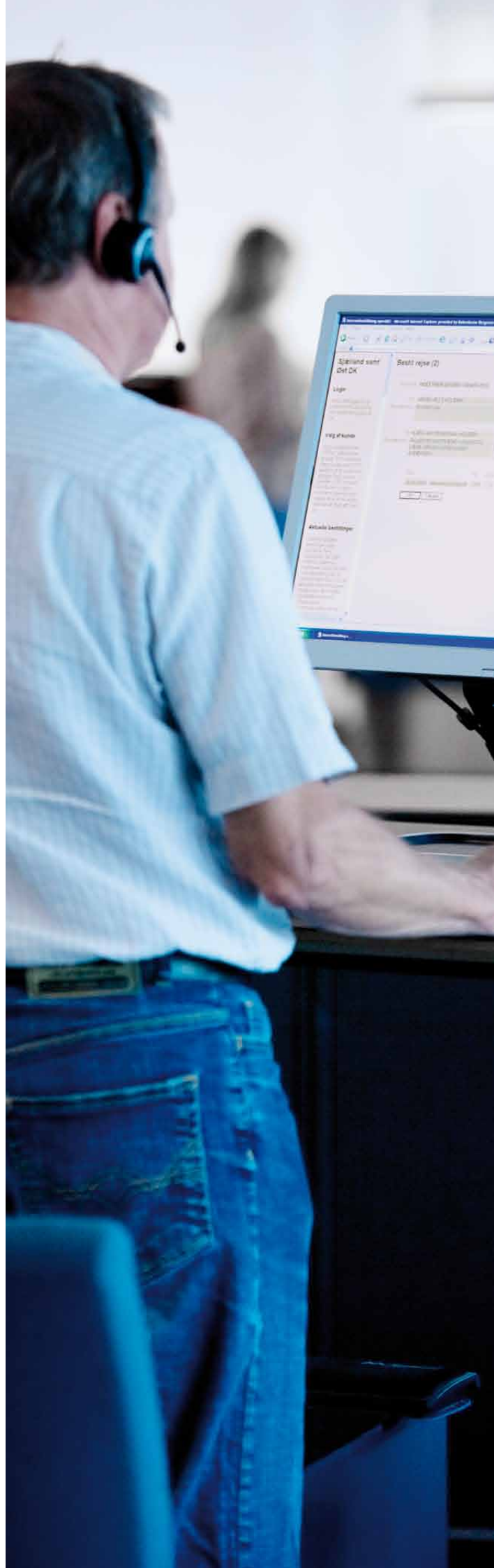
Kommunerne bør, inden Flextrafik sættes i drift, sende information ud til lægehuse, dagcentre, hjemmehjælpen mv., som kommer i kontakt med Flextrafik, så de kender vilkårene, og hvem de skal kontakte. Lægerne vil eksempelvis mærke, at nogle patienter venter lidt længere i venteværelset, og at forsinkelser i tidsplanen hos lægerne har betydning for de patienter, der har bestilt returkørsel.

Der henvises til bilag 1 for en oversigt over opgavefordelingen.

Eksempel på den daglige drift i kommunen

Klokken 10.00 ringer telefonen hos borgerservice i kommunen. Det er Jensen, der oplyser, at han skal til undersøgelse hos sin læge, men at han ikke selv kan transportere sig derhen med bussen, da han er pensionist og dårligt gående. Medarbejderen beder om Jensens CPR-nummer og navnet på lægehuset. Medarbejderen taster oplysningerne ind i det webmodul, der er koblet direkte op til Flextrafiks Planet-system. Herefter spørger medarbejderen Jensen om, hvornår han skal være hos lægen. Det skal han kl. 13.30, og medarbejderen taster derfor 13.30 ind som det tidspunkt, borgeren senest skal være fremme på adressen. Da turene automatisk og omgående planlægges i Planet-systemet, melder systemet efter 2 sekunder tilbage, at han bliver hentet kl. 13.10. Medarbejderen oplyser dette til Jensen, og gør ham samtidig opmærksom på, at han skal være klar 5 minutter før dette tidspunkt, idet vognen må komme 5 minutter før det oplyste afhentningstidspunkt. Jensen oplyser samtidig, at han skal hentes igen fra lægen kl. 14.00. Medarbejderen laver en bestilling på returkørsel i systemet og får meddelelse om, hvornår vognen vil være ved lægehuset.

Visitation og bestilling af kørslen til Jensen sker altså i én arbejdsgang.





Regionens rolle i Flextrafik

Dette afsnit beskriver de opgaver, som henholdsvis Regionen og Flextrafik varetager før og efter implementeringen af en Flextrafik-løsning.

Politisk beslutning

Da Movia ikke kan byde på regionens kørsel, kræver det, at regionen træffer politisk beslutning om at bruge Movia til at indkøbe og planlægge den siddende patientbefordring.

Som udgangspunkt varetager og udfører Flextrafik alle former for siddende patientbefordring, men det er naturligvis op til regionen at afgøre præcist hvilke former for siddende befordring, som Flextrafik skal varetage.

Visitering og bestilling af kørsel

Regionen spiller, ligesom kommunen, en aktiv rolle i Flextrafik. Regionens kørsler lægges ind i Planet-systemet, og de indgår i den fælles pulje af kørsel i Flextrafik.

Indlægningen af kørslerne i Flextrafiks Planet-system betyder, at alle kørsler kan koordineres med hinanden, inden de sendes ud til operatørerne/vognene. Da regionen i forvejen visiterer borgere til de lovpligtige kørsler, lægges bestillingsmodtagelsen også i regionens regi.

Den løsning, som er i brug i Region Sjælland i forbindelse med bestilling af kørsel, ser i grove træk ud som følger:

1. Præhospitalt Center visiterer og bestiller kørsel ind til sygehuset. Der bestilles kørsel direkte i Planet-systemet.
2. Personalet på de enkelte afdelinger på sygehusene bestiller selv returkørsler fra sygehuset på borgerens vegne via et webmodul. Da regionens præhospitalt center har visiteret kørslen ind til sygehuset, skal den enkelte medarbejder ikke tage stilling til kriterierne for visitering.
3. Udvalgte afdelinger har en mulighed for også at visitere og bestille kørsel ind til sygehuset via et udvidet webmodul.

Ovenstående løsning er ikke en standardløsning, men et udtryk for Region Sjællands krav til opgaveløsningen. Det er således op til regionen, i hvor høj grad visitering og bestilling af kørsel skal decentraliseres. Region Midt og Region Nord anvender lignende modeller, som der også kan hentes inspiration fra.

Flextrafik foretager inden implementeringen en registrering af alle relevante afdelinger på sygehusene og måler, hvor lang tid det tager at hjælpe en patient til den pågældende afdeling. Hermed får hver sygehusafdeling sin egen unikke adresse i systemet, som regionen kan bestille kørsel til, ligesom det på forhånd er registreret, hvor lang tid chaufføren har brug for til at hjælpe patienten op til afdelingen. Dermed behøver visiteringspersonalet i langt de fleste tilfælde ikke at skulle vurdere behovet for service, når en patient skal køres til sygehuset.

Regionen indlægger selv bestillinger på kørsel direkte i Planet-systemet, og udgiften til kørslen posteres direkte på den enkelte afdeling. Regionen kan trække på CPR-registeret, som leveres af

regionen selv og integreres i Planet-systemet, så borgerens navn og adresse automatisk fremkommer på skærmen. Flextrafik sørger for uddannelse af udvalgte medarbejdere (superbrugere) fra de forskellige afdelinger på sygehusene, som bliver undervist i web-bestillingsmodulet.

The screenshot shows a web interface for booking a trip. The page is titled "Sjælland samt Øst DK" and "Bestil rejse (3)". It contains a form with the following fields and values:

- Rejse nr.: KNLDJENSEN 100000-XXXX
- Fra: BLOMSTERVENGET 7, SLAGELSE (with a dropdown arrow and "min. servicestid" text)
- Bemærkning: PH4200 Kr Slinge
- Til: NÆ ERGOTERAPI AGENSIR, NESTVED (with a dropdown arrow and "min. servicestid" text)
- Dato: 07-08-2009
- Tid: 15:00
- Medlemsnr/Beholder: NE ERGO AMB FRI

There are "OK" and "Tilbage" buttons at the bottom of the form. On the left side, there is a "Login" section with instructions for entering a Brug-ID and password, and a "Valg af kunde" section with instructions for selecting a customer. Below that is an "Aktuelle bestillinger" section with instructions for viewing and managing orders.

Skærmprent fra web-modul. I bemærkningsfeltet under "til-feltet" ses de bemærkninger, som Flextrafik har noteret omkring den pågældende afdeling. Ligeledes ses det, at der automatisk er afsat 5 minutter til at følge patienten op til afdelingen ud fra Flextrafiks egne opmålinger.



Sygeplejerske foretager bestilling.

Afregning af kørsel foretages af Flextrafik, og regionen får hver måned tilsendt udgiftsbilag, hvoraf det fremgår, hvem der har kørt (med CPR-nummer), hvilke adresser der er kørt til/fra og på hvilket tidspunkt/dato. Regionen kan vælge, at kørslen skal afregnes centralt eller lade hver sygehusafdeling være budgetansvarlig.

Flextrafik og Region Sjælland arbejder på at integrere bestillingsmodulet i regionens EPJ (Elektronisk Patientjournal). Planet er MED-COM-godkendt og dermed koblet på SDN (Sundhedsdatanettet).

Implementering og drift

Et vigtigt element i implementeringen af Flextrafik er information til sygehusene og borgerne. Det er vigtigt, at de borgere, der får betalt kørsel til sygehusene, bliver informeret om de ændringer, som en Flextrafik-løsning medfører i forhold til den tidligere kendte kørselsordning.

Der skal afholdes informationsmøder for medarbejderne på sygehusene inden implementeringen, så de er forberedt på, at Flextrafik overtager opgaven med patientbefordringen. Flextrafik deltager i disse møder.

Derudover skal der nedsættes en arbejdsgruppe med deltagelse af personer på ledelsesniveau, således at der sikres fremdrift og beslutningskompetence i gruppens arbejde med implementeringen af Flextrafik.

Der skal udarbejdes holdlister over medarbejdere, der skal undervises i web-bestillingsmodul, ligesom det IT-mæssigt skal forberedes, at alle relevante medarbejdere på sygehusene let og hurtigt kan få adgang til webmodulet.

Efterfølgende nedsættes en arbejdsgruppe og styregruppe med deltagelse af ledelsen i regionen og Flextrafik, der jævnligt mødes for at drøfte problemer og udvikling.

Der henvises til bilag 1 for en oversigt over opgavefordelingen.

Eksempel på den daglige drift i forbindelse med patientbefordring

Pedersen ringer til Præhospitalet Center og oplyser, at han skal til behandling på sygehuset om 3 dage kl. 10.00. Han sidder i kørestol og har behov for at blive fulgt helt op til ambulatoriet. Medarbejderen på Præhospitalet Center indtaster Pedersens CPR-nummer og den afdeling på sygehuset, som Pedersen skal til.

Samtidig registrerer medarbejderen, at Pedersen sidder i kørestol. Medarbejderen behøver ikke at vurdere, hvor lang tid chaufføren skal bruge til at følge Pedersen, da tiden allerede er fastlagt af systemet. 2 sekunder efter melder systemet tilbage, at Pedersen bliver hentet på sin hjemadresse klokken 09.15.

Dette meddeler medarbejderen Pedersen og gør ham opmærksom på, at han skal være klar 5 minutter før dette tidspunkt, idet vognen må komme 5 minutter før det oplyste tidspunkt. Pedersen ved ikke, hvornår han er færdig, og der bestilles derfor ikke nogen hjemkørsel.

Da Pedersen kommer op til afdelingen, bliver han modtaget af en sygeplejerske, der oplyser, at behandlingen vil vare 2 timer. Herefter bestiller hun hjemkørsel via det web-bestillingsmodul, der er koblet direkte til Planet-systemet, og får straks meddelt, hvornår vognen vil være der. Sygeplejersken oplyser Pedersen, inden hans behandling starter, at han bliver hentet klokken 12.15 af chaufføren. Den efterfølgende måned modtager regionen en opgørelse over samtlige bestilte og udførte ture fra den foregående måned. Heraf fremgår det, hvad det har kostet regionen at befordre bl.a. Pedersen til og fra sygehuset.

Service i forbindelse med bestilling og planlægning af kørslen

Service i forbindelse med befordring af borgere omfatter mange områder: hvor meget tid skal chaufføren bruge til at hjælpe borgeren, hvornår kan man blive afhentet, omvejskørsel mv. I dette afsnit beskrives den service, som tilbydes i en Flextrafik-løsning.

Servicekriterier for brugere af Flextrafik

Planet-systemet skal bruge nogle værktøjer til at koordinere turene. Disse værktøjer er bl.a. rykning af ønskede afhentningstidspunkter og omvejskørsel, som er de "elastikker", IT-systemet har i turene, så de kan koordineres med hinanden.

Som udgangspunkt skal alle ture bestilles senest 2 timer før afgang, således at systemet har en margin til at planlægge økonomisk mest hensigtsmæssigt – dvs. koordinere turen med andre ture (hvis det er muligt) og reservere den billigst mulige vogn, der kan opfylde kravene til turen.

I en typisk kommune- og regionsløsning må IT-systemet rykke det ønskede afhentningstidspunkt med -15/+45 min. Det betyder, at når medarbejderen indtaster kl. 14.00 i systemet som ønsket afhentningstidspunkt, må systemet se efter koordineringsmuligheder fra kl. 13.45 til kl. 14.45.

Som eksempel forestiller vi os, at tre personer bor ca. 10 minutters kørsel fra hinanden. Det betyder følgende:

EKSEMPEL PÅ AFHENTNINGSTIDSPUNKT

Navn	Ønsket afhentningstidspunkt	Afhentningsinterval	Oplyst afhentningstidspunkt
Hansen	kl. 14:00	kl. 13:45-14:45	kl. 13:50
Jensen	kl. 14:00	kl. 13:45-14:45	kl. 14:00
Nielsen	kl. 14:00	kl. 13:45-14:45	kl. 14:10

Som det fremgår af ovenstående tabel, kan de tre personer afhentes med én vogn i stedet for tre vogne, fordi Planet-systemet må rykke de ønskede afhentningstidspunkter. Hvis borgeren ønsker at være fremme hos f.eks. lægen på et bestemt tidspunkt, må systemet planlægge at aflevere borgeren op til 30 min. før ønsket ankomst.

Hvor sent må Flextrafik komme?

Det afhentningstidspunkt, borgeren får oplyst ved bestillingen, må højst variere med -5/+15 min., hvilket betyder, at vognen kan være fremme ved borgeren tidligst 5 min. før eller senest 15 min. efter det aftalte afhentningstidspunkt.

Omvejskørsel

For at kunne samkøre flere borgere i samme vogn, kan borgerne nødvendigvis komme ud for at skulle køre en omvej i stedet for at blive kørt direkte til destinationen. I en typisk kommuneløsning må en tur f.eks. højst overskride den normale direkte køretid fra afhentningsadresse til destinationen med 150%.

Eks: Det tager 20 minutter at køre en kunde direkte fra dennes adresse til destinationen. Jf. ovenstående må Planet-systemet altså planlægge den samlede kørsel for borgeren til højst at vare 50 minutter, hvis der er behov for medbringe andre kunder fra andre adresser.

Borgeren vil ikke få tildelt denne omvejskørsel, hvis det ikke er økonomisk rationelt.

Region og kommune kan i samråd med Flextrafik vælge at fastsætte andre servicekriterier end ovenstående inden for de muligheder, som Flextrafik og systemet har, ligesom der kan tildeles højere serviceniveau for svage patientgrupper som f.eks. dialyse- eller kemopatienter.

Individuelt serviceniveau

Som udgangspunkt indebærer Flextrafik-konceptet, at der for de forskellige kørselsordninger opereres med et fast serviceniveau, men at det ved hver enkelt bestilling er muligt at skræddersy servicen til de behov, borgeren har. Den ansatte, der visiterer og bestiller kørslen, har altså mulighed for at visitere borgeren til at skulle sidde på forsædet, til at blive kørt direkte, til at skulle hjælpes ind i vognen via lift mv., hvis det er nødvendigt.

I forbindelse med planlægningen af kørslen opererer Planet-systemet med tre forskellige typer af tid:

TYPER AF TID I FLEXTRAFIK

Køretid	Udregnes af systemet og tildeles automatisk.
Funktionel tid	Tid, som automatisk tildeles, hvis borgeren har hjælpemidler (f.eks. rollator). Hjælpemidlerne er tildelt forskellig funktionel tid alt efter, hvor svære de er at håndtere for chaufføren.
Servicetid	Bruges af kommunen til at definere kommunens serviceniveau.

$$\text{KØRETID} + \text{SERVICETID} + \text{FUNKTIONELTID} = \text{SAMLET TID TIL AT BETJENE BORGEREN}$$

Chaufførhjælp

Chaufføren hjælper altid borgeren/patienten med at komme ind og ud af bilen og følger altid denne til entrédøren, sygehusafdelingen mv., hvis der er behov herfor og alt efter retningslinjerne for kørslen. Alle chauffører, der kører med kørestolsbrugere, gennemgår 5 dages kursus i befordring af bevægelseshæmmede mv., ligesom alle chauffører skal gennemgå et endags-kursus, inden de må køre for Flextrafik – læs mere herom i afsnittet "Samarbejde – grundlaget for en velfungerende løsning".



IT-teknikken i Flextrafik

Teknikken er én af hjørnesteenerne i en Flextrafik-løsning, da den er en forudsætning for at kunne koordinere alle kørslerne effektivt.

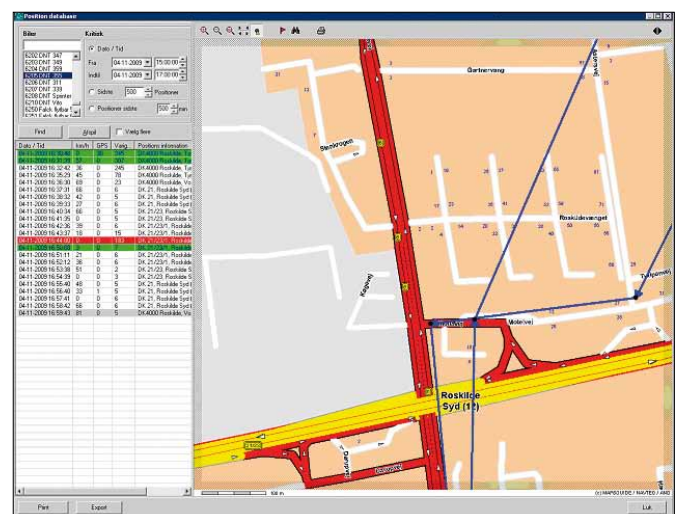
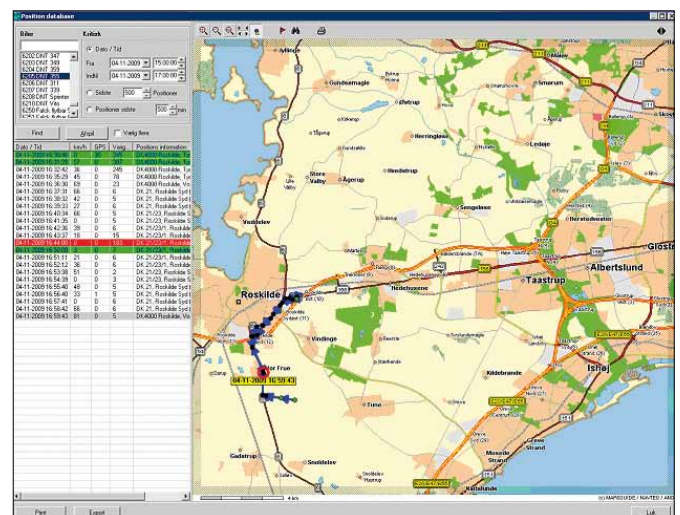
Hvordan planlægger Planet-systemet?

Planet-systemet er udviklet til at koordinere kørsler, der bestilles uafhængigt af hinanden, og som i mange tilfælde stiller krav til vognens egenskaber (eks. liftvogn til en kørestolskunde), borgerens placering i vognen (f.eks. forsæde i lav vogn til en kunde med stift ben) og det ønskede serviceniveau for borgeren. Systemet udsender automatisk turene til vognene og overvåger driften.

Planet-systemet kender kapaciteten i alle de tilsluttede vogne og ved derfor, hvornår eks. kørestolskapaciteten er opbrugt i en vogn, og en ny vogn skal disponeres.

Planet koordinerer automatisk de indkomne bestillinger, hvilket betyder, at medarbejderen i kommunen eller regionen kun skal indtaste bestillingen, hvorefter systemet finder en ledig vogn og meddeler bestilleren, hvornår borgeren afhentes. Når medarbejderen afslutter indlægningen af bestillingen, bruger Planet ca. 2 sekunder på at beregne rute, ledig kapacitet og billigste vogn samtidig med, at der tjekkes, om kravene til borgerens service overholdes. Dette betyder også, at brugerne af Planet-systemet ikke behøver at sidde fysisk det samme sted, da det er Planet, der automatisk planlægger al kørslen og ikke de enkelte bestillere.

Planet følger alle vogne og holder øje med forsinkelser og sender en alarm til trafikstyringen i Flextrafik, hvis der er problemer med at overholde tiden. Hvis den vogn, der er planlagt til at afhente en borger, er meget forsinket, er der i systemet mulighed for at "flytte" turen fra den pågældende vogn til en anden vogn, der vil kunne hente borgeren mere rettidigt. Uden at borgeren mærker noget til denne ændring!



Billeder fra Winfleet-programmet, der viser en udvalgt vogns rute-forløb med angivelse af tidspunkter for position. Programmet er et effektivt værktøj for trafikstyringen til at fastsætte den præcise position for vognene. Hermed er det også muligt at hjælpe chauffører, der ikke kan finde vej.



Howdan kommunikerer der med vognene?

Alle vognene modtager automatisk information om turene fra Planet-systemet. Vognen modtager enten denne information på en PDA eller på en lille skærm, som er monteret i vognen. Denne løsning kan også være integreret i traditionelt GPS-udstyr, og dermed dirigeres chaufføren automatisk hen til destinationen, når køreordren er modtaget.

Der udsendes altid kun information om én tur (køreordre) ad gangen til vognen for at sikre, at nye ture kan bookes spontant på vognen, og at senere planlagte ture spontant kan ombookes, hvis bilen f.eks. pga. af nedbrud eller kødannelse vil være forsinket. Chaufføren skal selv anmode om næste tur, inden turen kan udsendes fra Planet. Dette gør han i forbindelse med afhentning eller aflevering af en kunde. Hermed får Planet en tidsstempeling af vognen, og det er på baggrund af denne information, at Planet-systemet kan beregne, hvorvidt den vil være forsinket på de næste ture.

Køreordren til vognen indeholder navn på borgeren, adresse, kommune, hjælpemidler og eventuelle bemærkninger om borgeren. Det kan eksempelvis være af stor betydning for chaufføren at få at vide, at borgeren f.eks. er blind.

BeKTra – Flextrafik's IT-support og systemudvikling

Den IT-mæssige support, vedligeholdelse og udvikling af Planet-systemet og delsystemerne leveres af BeKTra, som er it-drifts-samarbejde mellem Midttrafik, Nordjyllands Trafikselskab (NT), Sydtrafik, Trafikselskabet Movia og Region Midt og drives som et inhouse-selskab. Alle parter benytter Planet-systemet til at planlægge og styre deres behovsstyrede kørselsordninger. Samarbejdet omfatter sameje, udveksling af know-how, driftsafvikling og udvikling af de it-systemer, som benyttes til behovsstyret kollektiv trafik, samt drift af et call center, der varetager trafikstyringsopgaver for Movia, NT, Sydtrafik og Midttrafik om eftermiddagen og aftenen samt i weekenden og på helligdage.

BeKTra har ansvaret for drift, vedligeholdelse og udvikling af alle de it-systemer, der er knyttet til Planet-systemet. BeKTra varetager ligeledes konsulentopgaver for ejerne, support af den daglige drift og kompetenceudvikling og videnopsamling.



På skærmen kan chaufføren se, hvilken adresse han skal køre til, navnet på borgeren, specielle forhold mv.

Kontrakt med operatørerne

Movia står for udbuddet af al kørslen og indgår aftaler med operatører omkring udførelsen af kørslen for Flextrafik.

Udbud af behovsstyret trafik er forskellig fra udbud af rutebundne busser, fordi antal ture og ruter ikke er kendt ved udbuddet, da der er tale om bestillingskørsel. Når Movia samler flere typer behovsstyret kørsel i et fælles udbud, får byderne mulighed for at byde på en meget stor volumen. Udbud af en stor volumen kørsel har en positiv effekt på de tilbud, som byderne afgiver. Movia bliver kontraktholder i forhold til operatørerne. Kørslen udbydes enten én gang årligt eller efter et antal år alt afhængigt af kontraktformen.

Movia har udviklet en udbudsform, hvor operatørerne byder med en køretimepris og servicetimepris pr. vogn, således at de afregnes forskelligt alt efter, om vognen kører, eller om chaufføren følger en patient til f.eks. en sygehusafdeling.

Vognene registreres i Planet-systemet med pris, geografisk placering og vogntype. Når en bestilling modtages i systemet, er det altså bl.a. på baggrund af disse data, at systemet automatisk regner ud, hvilken vogn der vil være billigst til at køre turen ud fra borgerens behov til vogntype, vognens placering i forhold til borgeren og prisen på vognen.

Flextrafiks særlige udbudsform betyder, at operatøren ikke skal byde på en stor mængde kørsel, som han måske ikke har vogne til at håndtere. Operatøren byder i stedet sin vognkapacitet ind, og Planet-systemet fordeler herefter løbende ture til de operatører (dvs. deres vogne), som Movia har indgået kontrakt med.

Udbudsformen betyder, at mindre lokale vognmandsforretninger har gode muligheder for at deltage, da der ikke kræves en bestemt vognkapacitet for at kunne håndtere kontrakten, og fordi den geografiske placering af vognene i forhold til borgerne også er en

væsentlig konkurrenceparameter. Små lokale vognmænd får altså mulighed for at deltage og byde, på trods af en mindre kapacitet, og dermed bliver de ikke udelukket fra eksempelvis at køre sidende patientbefordring, blot fordi de ikke selv har kapacitet til at køre hele patientbefordringen alene.

Flextrafik udbyder også en vis mængde faste vogne, som er garanteret betaling – såkaldte "garantivogne". Det er vogne, som skal være specielt indrettet til befordring af handicappede, og derfor bl.a. skal have trappemaskiner til at køre kørestole op og ned ad trapper.

Flextrafik har p.t. kontrakt med 94 operatører og disponerer via disse over ca. 1000 vogne, der er en blanding af almindelige vogne, MPV'er og store og små liftvogne.

Økonomi – afregning og kontering

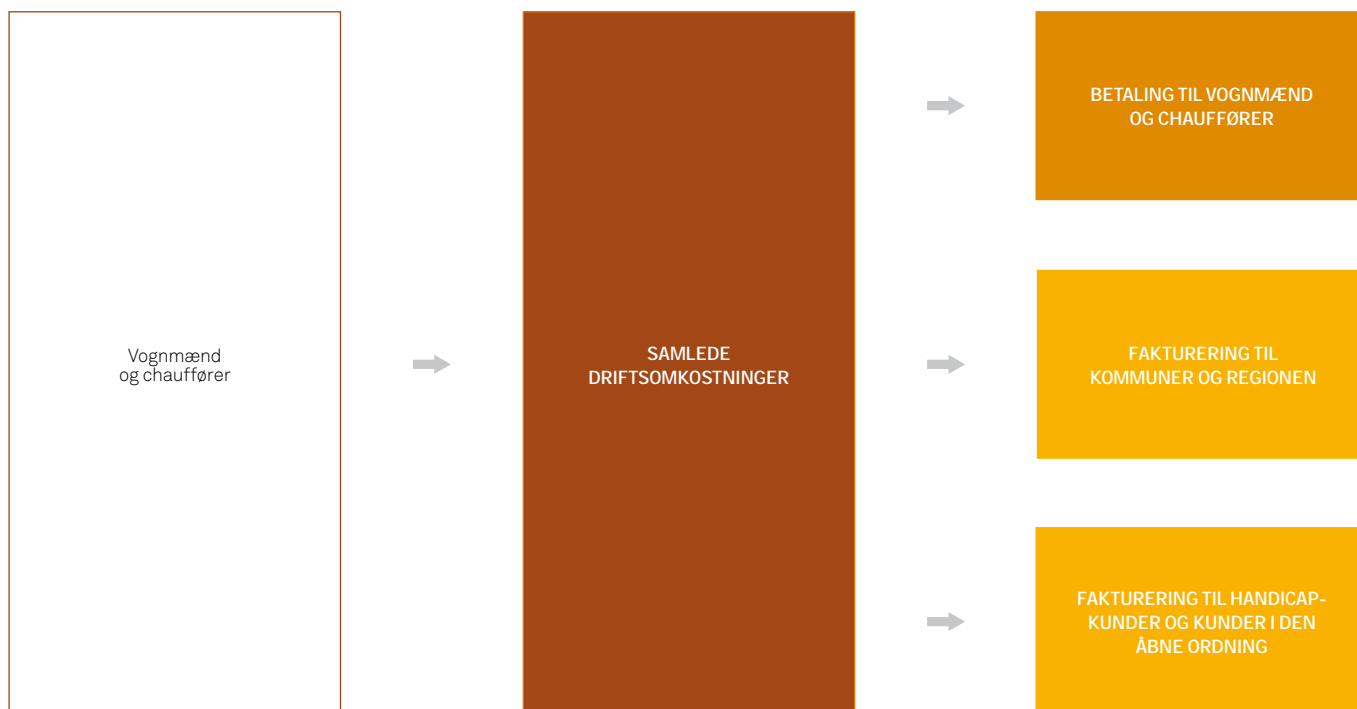
En af de store fordele ved en Flextrafik-løsning er, at kommunen/regionen ikke skal bruge ressourcer på at afregne med de forskellige operatører for udført kørsel, ligesom koordineringen af kørsel effektiviserer kommunens/regionens lovpligtige kørsler.

Nedenstående diagram viser, hvorledes afregningen til operatører og fakturering af kommuner/regioner og brugere af handicapkørselsordningen og Flextur afregnes. Figuren er en fortsættelse af de tidligere figurer i beskrivelsen, der beskrev bestilling og afvikling af kørsel.

Afregning af operatører

En vogn betales, fra den kører fra garagen, og til den er hjemme igen. Økonomien i Flextrafik afhænger derfor af, hvor godt vognen kan udnyttes, mens den kører. Alt efter hvilken kontrakt, den pågældende operatør har indgået med Flextrafik, afregnes han på den ene af de to følgende måder – se oversigten over kontraktformer på næste side.

AFREGNING OG FAKTURERING



KONTRAKTFORMER

VARIABEL KØRSEL

Her betales operatøren pr. udført tur. Operatøren kender ikke på forhånd, hvor meget dagens omsætning vil være, idet han udelukkende afregnes for den kørsel, som han udfører for Flextrafik. Ved denne form for afregning kan operatøren kombinere kørslen for Flextrafik med anden kørsel, idet han kun står til disposition, når Planet-systemet tildele ture til hans vogn(e).

KØRSEL I NÆRMERE AFTALT GARANTIPERIODE

Her får operatøren fast betaling, uanset om der udføres kørsel eller ej. Ved denne kontraktform stiller operatøren sin(e) vogn(e) til fuld rådighed for Flextrafik i et på forhånd fast aftalt tidsrum (typisk 8 timer om dagen). Operatøren har dermed ikke mulighed for at anvende sin vogn til anden kørsel end Flextrafik-kørsel, men garanteres til gengæld fuld betaling i det pågældende tidsrum.

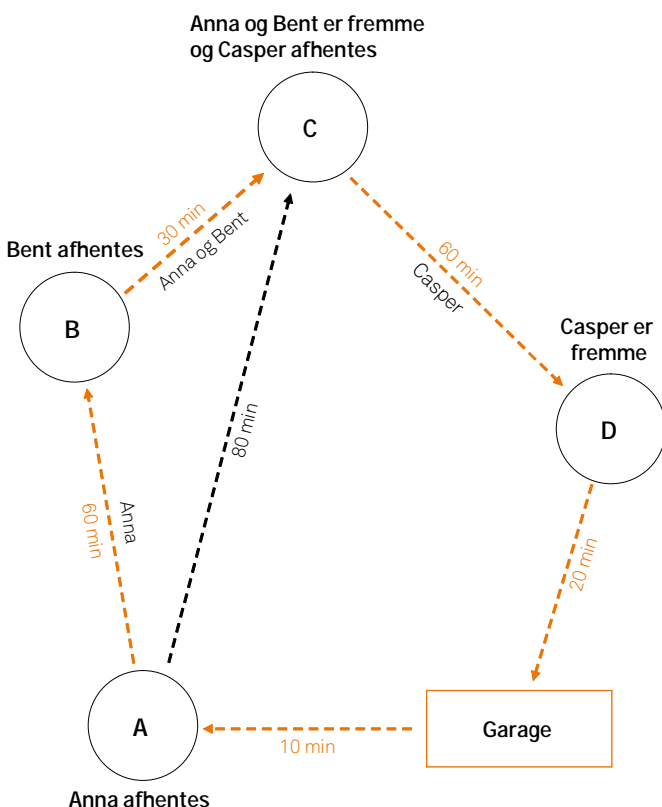
Fakturering til kommuner/regionen

Det faktum, at der typisk sidder flere i vognen på en gang, gør faktureringen mere kompliceret, end hvis der blot blev bestilt én vogn til én borger.

Nedenfor er angivet et eksempel, der viser principperne for afregningen:

Flextrafik har købt en liftvogn til at køre kunder mellem kl. 8.00-11.00. Vognen koster 300 kr. i timen. Derved bliver den totale omkostning $3 \times 300 \text{ kr.} = 900 \text{ kr.}$

EKSEMPEL PÅ FORLØB



I løbet af de 3 timer vognen er i drift, kører den til 4 forskellige destinationer med i alt 3 kunder. Vognen kører, som vist i efterfølgende figur, følgende rute:

Fra garage > A > B > C > D og tilbage til garagen.

Vognen starter med at køre fra garagen hen til destination A for at afhente Anna. Derefter kører den til destination B for at afhente Bent, idet dette koordineringsmæssigt er hensigtsmæssigt og derved omkostningsreducerende. Herefter kører den til destination C for at afsætte Anna og Bent og afhente Casper. Vognen kører til destination D med Casper, og kører tilbage til garagen.

Herefter skal betalingen til operatøren på de kr. 900 kr. fordeles på de 3 kunder. Omkostninger fordeles ud fra tidsforbrug, da vognen afregnes ud fra det samlede tidsforbrug.

De 3 personer har kørt følgende:

Anna: 60 minutter + 30 minutter = 90 minutter

Bent: 30 minutter

Casper: 60 minutter

Dette er den tid, de 3 personer har siddet i bilen. Det er dog ikke efter den tid, borgerne sidder i vognen, omkostningerne fordeles efter. Dette hænger sammen med, at kommunen/regionen ikke skal betale en højere del af den samlede omkostning, hvis den borger, de har bestilt en tur til, bliver sendt ud på en omvej i forhold til, at denne blev kørt direkte. Det er derfor borgerens direkte rejsetid fra startdestination til endelig slutdestination, som benyttes som fordelingsnøgle.

Direkte rejsetid:

Anna: 80 minutter

Bent: 30 minutter

Casper: 60 minutter

Som det ses, er tidsforbruget for Bent og Casper det samme, idet de er blevet kørt direkte til deres destination, hvorimod Annas tidsforbrug nu er mindre.

Fordelingen af omkostninger

Det er, som vist i eksemplet ovenfor, den direkte rejsetid og ikke den samlede køretid, der benyttes i fordelingen af omkostninger. Derfor bliver omkostningerne for de tre borgere fordelt på følgende måde. Deres direkte køretid divideres med den samlede direkte køretid (170 minutter) for at komme frem til, hvor meget de hver især forholds-mæssigt har kørt:

Anna: $(80/170 \times 900 \text{ kr.}) = 423 \text{ kr.}$

Bent: $(30/170 \times 900 \text{ kr.}) = 159 \text{ kr.}$

Casper: $(60/170 \times 900 \text{ kr.}) = 318 \text{ kr.}$

I alt: 900 kr.

Der er dog andet end den direkte rejsetid, som indgår i den nøgle, der fordeler de direkte omkostninger. Det er bl.a. også af betydning, hvorvidt borgeren har brug for en liftvogn eller ej. Har borgeren brug for en liftvogn, bæres en større del af vognens omkostninger. Årsagen til dette er, at liftvogne i gennemsnit har en højere timepris end de øvrige køretøjer. Er der fx kun én kunde på ruten, der har brug for en liftvogn, vil denne bære en højere del af udgifterne til vognen. Derfor er ovenstående blot et tænkt eksempel, der skal illustrere principperne bag fordelingen af omkostningerne.

Hvad koster det?

De to oftest stillede spørgsmål er: hvad koster det at benytte Flextrafik, og hvor meget kan kommunen spare? Der kan desværre ikke gives et entydigt svar på dette spørgsmål, idet prisen for udførsel af kørsel afhænger af mange variable faktorer:

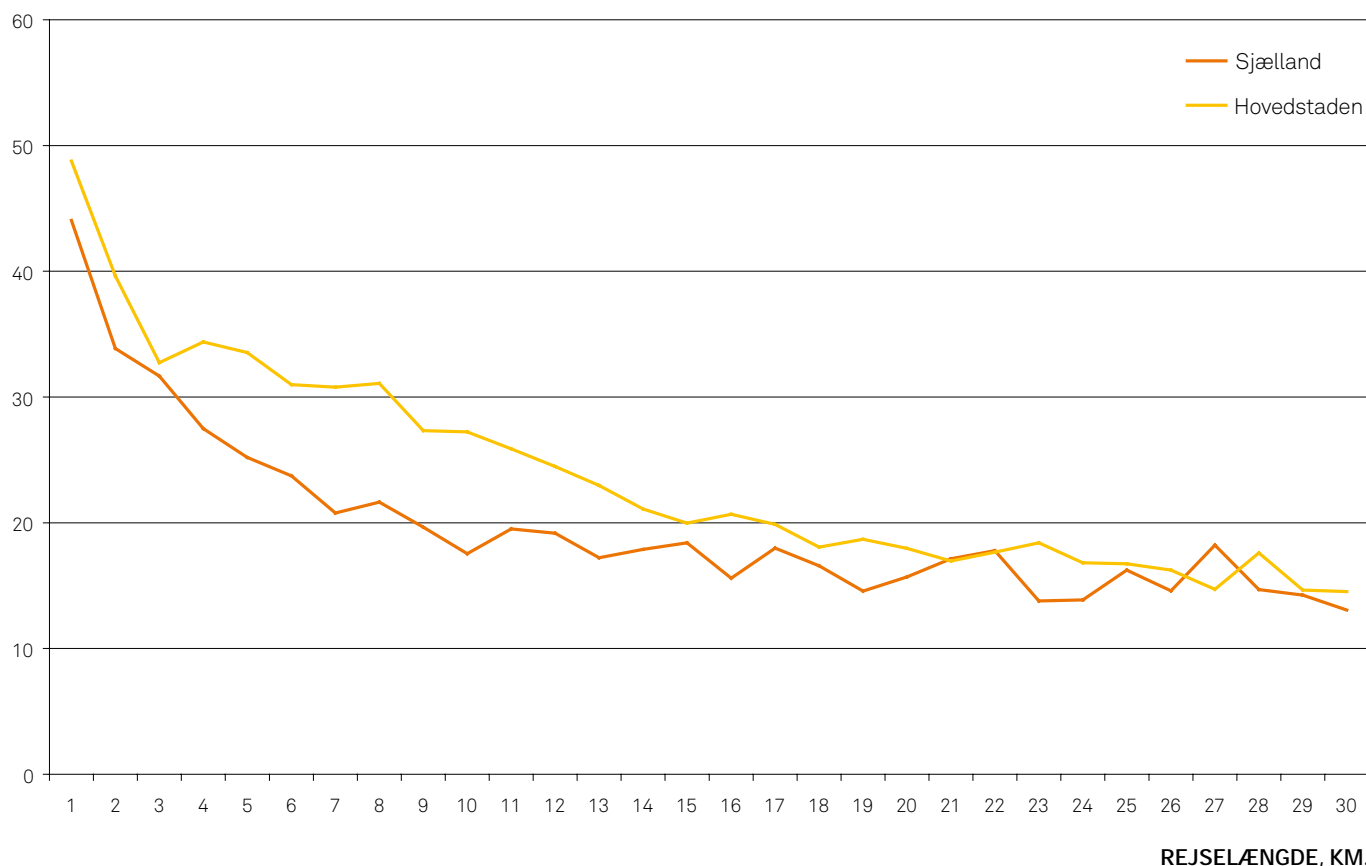
- Hvor mange har behov for kørsel i en given måned?
- Hvilke krav har de til vogntypen?
- Hvilken service skal de tilbydes i hvert tilfælde, de skal befordres?
- Hvor gode er koordineringsmulighederne i den enkelte kommune? Er der et stort sygehus i nærheden, som genererer en masse kørsel til og fra området, eller ligger kommunen i et område, hvor der ikke er de store muligheder for koordinering?
- Hvilket tidspunkt på dagen befordres borgeren? Er det på tidspunkter, hvor der er meget eller lidt kørsel at koordinere med?
- Pris på vogne efter udbud og konkurrencesituationen i området?

Det kan siges, at jo flere kørsler der er mulighed for at koordinere, jo bedre en indvirkning vil disse have på udgifterne til kørslen. Som eksempel på dette er nedenfor fremstillet effekten af gode muligheder for koordinering for Handicapkørselsordningen.

I Nordsjælland og Hovedstaden koordineres handicapkørslen ikke med andre ordninger, hvorimod handicapkørslen i det vestlige Sjælland koordineres med både patientbefordring, kommunal visiteret kørsel og Flextur.

Nedenstående figur viser omkostningen pr. km fordelt på rejse-længde i handicapkørselsordningen i henholdsvis Region Sjælland

KR. PR. KM.



Omkostningen pr. km fordelt på rejse-længde i handicapkørselsordningen, juni 2009

og Region Hovedstaden. Som det ses, ligger omkostningsniveauet i Hovedstaden generelt betydeligt over omkostningsniveauet i Region Sjælland - f.eks. på en 6 km rejse, hvor omkostningsniveauet i gennemsnit er 50 pct. højere end i Region Sjælland.

Tager man det samlede tal, er omkostningsniveauet i Hovedstaden 20 pct. højere end i det øvrige Sjælland. Det skal hertil bemærkes, at vognenes omkostningsniveau ikke er lavere i det øvrige Sjælland end i Hovedstaden. Man kan altså se betydelige positive effekter i områder, hvor der er koordinering.

Dertil skal også indregnes, at kommunen/regionen lettes administrativt i forbindelse med afregning til operatører, varetagelse af udbud og indgåelse af kontrakter med operatører, idet Flextrafik varetager disse områder.

Tidsplan for implementering af Flextrafik

Det kan ikke entydigt fastlægges, hvor lang tid det tager at implementere Movia, Flextrafik, i en kommune eller region. Kommunen eller regionen bør sammen med Flextrafik drøfte tidsplaner for opstart af en Flextrafik-løsning, inden der træffes politisk beslutning om at bruge Movia til dette. I denne drøftelse tages der hensyn til fire nedenstående faser:

1. Beslutning i kommunen om implementering af Flextrafik. Heri indgår beslutning om, hvilke typer af kørsel Flextrafik skal overtage. Udløbet af eksisterende kommunale kørselskontrakter skal naturligvis overholdes.
2. Opstart af nye behovsstyrede kørselsordninger skal passes ind i de udbud af behovsstyret kørsel, som Movia i forvejen varetager. Kørslen udbydes som regel i maj måned, og kontraktperioden starter pr. 1. oktober. I forbindelse med dette skal det lokale vognmandserhverv have mulighed for og tid til at byde på opgaven.
3. Information til ansatte, interessenter, borgere mv.
4. Oplæring af det personale, der skal varetage visitering og bestilling til de lovpligtige kørselsordninger i kommunen eller regionen.

Nedenunder er en oversigt over tidsfristerne for en kommune for tilmelding til Flextrafik set i forhold til kontraktstart og operatørernes frister for at byde på kørslen.



TIDSLINJE

ÅR 1

FEBRUAR

Udbudsmateriale udarbejdes af Movia

MARTS

Sidste frist for tilmelding af kommunen

AUGUST

Sidste frist for at byde på kørsel (operatør)

ÅR 2

OKTOBER

Kontraktstart (kommune & operatør)

MARTS

Sidste frist for tilmelding af nye kommuner til næste periode

OKTOBER

Kontraktophør (operatør)
Kontraktstart (nye kommuner og operatører)

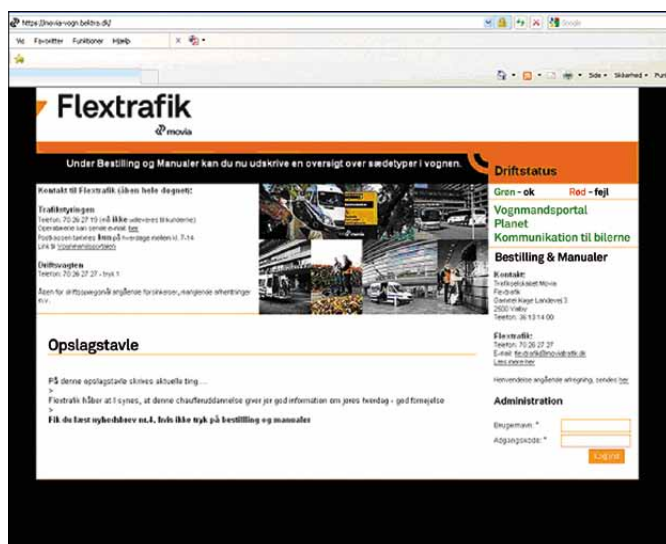
Samarbejde – grundlaget for en velfungerende løsning

Flextrafik lægger stor vægt på et godt samarbejde med vores ejere, operatører og andre interessenter. Et godt samarbejde er forudsætningen for en konstant forbedring og udvikling af vores serviceydelser.

Kommunen/regionen

Flextrafik bistår kommunen/regionen i alle relevante aspekter før, under og efter implementeringen af en Flextrafik-løsning. Vi hjælper med at afdække behovet for kørsel, klarlægning af hvilke kørselsordninger, vi skal varetage, uddannelse af personale i brugen af web-bestillingsmodul, udformning af informationsmateriale til borgerne mv.

Når en løsning implementeres, er vi ekstra opmærksomme på behovet for assistance, så diverse begyndervanskeligheder afhjælpes hurtigt og bedst muligt, ligesom vi efter opstartsfasen yder daglig support via mail eller telefon til ansatte i kommunen og regionen, følger op på gode og dårlige erfaringer, uregelmæssigheder, ønsker mv.



Flextrafiks support site.

Flextrafik opererer med en strategi, der i korte træk betyder, at det er vores hensigt, at samarbejdet med vores ejere skal ske ud fra en proaktiv tankegang: i stedet for at handle, når der er opstået problemer eller uregelmæssigheder, vil vi foregribe tingene ved jævnligt at kontakte vores ejere, for at få et indblik i tingenes tilstand, om der er uregelmæssigheder, der skal rettes op på mv. Flextrafik har tillige oprettet et supportsite, hvor ansatte i kommunen/regionen har adgang til driftsstatus på systemet, mulighed for at downloade manualer, læse om seneste nyt mv. Sitet fungerer som hjælp til selvhjælp, men erstatter naturligvis ikke den personlige support, som er til rådighed alle hverdage.

Til gengæld forventer vi af kommunen og regionen, at der stilles en kontaktperson på ledelsesmæssig niveau til rådighed samt at kommunen eller regionen er en aktiv medspiller i selve driften og opstarten heraf. Endelig er det et ønske, at centralt bestillingspersonale deltager i relevante møder, idet dette personale har en stor berøringsflade med systemet og Flextrafik i den daglige drift.

Operatører

Et godt samarbejde med operatørerne er en forudsætning for en stabil og sikker drift 24 timer i døgnet. Flextrafik afholder jævnligt møder med alle operatører for at samle op på gode/dårlige erfaringer og rette op på misforståelser, ligesom nye og store tiltag fremstilles og forklares.

Alle nye chauffører gennemgår introduktionskursus hos Flextrafik, således at de er klædt godt på til opgaven med at befordre Flextrafiks forskellige typer kunder. Kurset omfatter emner som betjening af udstyr, kundeservice, forståelse for trafikstyring, mv.

Endelig skal alle chauffører, der befordrer kørestolsbrugere, gennemgå et 5-dages kursus i befordring af bevægelseshæmmede.

Interesseorganisationer

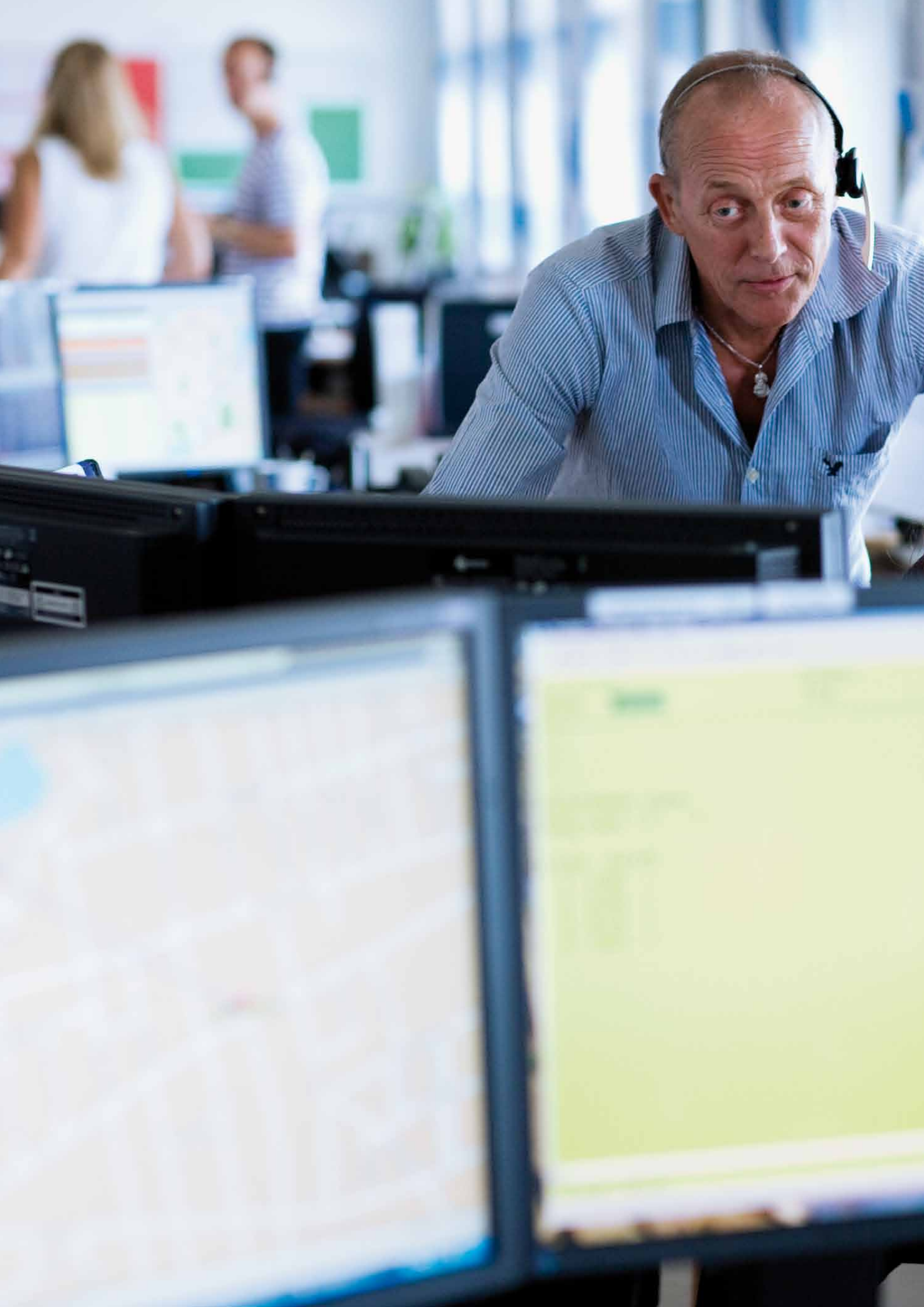
Mange interesseorganisationer har en naturlig interesse i hvordan Flextrafik udfører kørselsopgaverne. Gennem dialog med organisationerne skabes en mulighed for at afklare misforståelser, få klarhed over u hensigtsmæssigheder og drøfte ønsker fra interesseorganisationernes side. Nyreforeningen, Danske Handicaporganisationer og Ældresagen er eksempler på organisationer, som Flextrafik har en tæt dialog med.

Et konkret eksempel på samarbejde er Flextrafiks deltagelse i et forsøg, i samarbejde med Dansk Blindesamfund og Transportministeriet, hvor blinde og svagsynede i en afgrænset periode kan benytte Handicapkørselsordningen på lige vilkår med de øvrige medlemmer af ordningen.

Forsøget skal afdække de blinde og svagsynedes efterspørgsel samt de økonomiske konsekvenser af en permanent åbning af ordningen for denne gruppe borgere.

Velkommen til Flextrafiks
introduktionskursus
2009







Opsummering

Flextrafik, integrerer, koordinerer og udfører forskellige behovs-styrede kørselsordninger i ét samlet IT-system. Som beskrevet i indledningen er selve filosofien, at jo flere af kommunens eller regionens kørsler, der bestilles, koordineres og udføres gennem det samme system, jo større er synergieffekten, hvilket i sidste ende kan have en positiv indvirkning på kommunens eller regionens udgifter til den lovpligtige kørsel.

Nedenfor er opsummeret de fordele, som en Flextrafik-løsning giver kommunen eller regionen:

- Flextrafik sørger for jævnlige fælles EU-udbud af den samlede kørselsvolumen. Kommunen og regionen overholder dermed automatisk sin udbudsforpligtelse ved tilslutning til Flextrafik og skal derfor ikke koncentrere sig om at udbyde kørslen og indgå aftaler med operatører (for de kørsler, der afvikles gennem Flextrafik).
- Den, der betaler, bestiller. Det giver bedre kontrol med udgifterne.
- Den direkte bestilling i Planet-systemet resulterer i en præcis styring af, hvorledes udgifterne til kørsel konteres
- Flextrafik har ansvaret for, at de bestilte kørsler bliver udført.
- Borgerne kører til de samme formål (lægehuse mv.) eller geografiske områder, og kørslerne kan derfor koordineres.
- Kommunen vælger i samarbejde med Flextrafik det overordnede serviceniveau. Serviceniveauet kan styres individuelt, hvis der er specielle behov, der taler herfor.
- CPR-registeret er integreret i Planet-systemet. Det letter bestillingsmodtagelsen, da navne- og adresseoplysninger automatisk fremkommer. Udgifterne til kørslen kan henføres til CPR-nummer.
- Flextrafik sørger for afregning af kørslen hver måned, og kommunen/regionen modtager detaljeret opgørelse fra Flextrafik hver måned over udførte kørsler. Det giver et godt overblik over, hvilke typer kørsler der er blevet udført, hvor meget der er kørt for mv.
- Flextrafik leverer internetmodul til bestillingsmodtagelse hos kommunen/regionen, ligesom vi sørger for oplæring.
- Flextrafik yder support til kommunerne og regionerne i det daglige.
- Flextrafik stiller supportsite til rådighed med adgang til driftsstatus, manualer, kontaktoplysninger, seneste nyt mv.
- Flextrafik har kontakten med operatørerne og varetager derfor driftsproblemer og eventuelle klager i forbindelse hermed i samarbejde med disse.
- Flextrafik vedligeholder og udvikler Planet-systemet i samarbejde med specialister inden for systemet

OVERSIGT OVER OPGAVEFORDELINGEN I FLEXTRAFIK

	KOMMUNE/REGION	FLEXTRAFIK
FORBEREDELSE	Stillingtagen til Flextrafik-løsning.	Bistand og vejledning sammen med Movias rådgivningsenhed.
	Afgørelse af hvilke specialkørsler, der skal varetages.	Bistand og vejledning.
	Evt. kortlægning af specielle indgangsforhold ved dagcentre o.l. (kun kommuner).	Registrering af adgangsforhold i IT-system til brug for information til chauffører, når der køres til disse adresser.
	Oprettelse af kontoplan for de ordninger/afdelinger, der skal kunne konteres på.	Registrering af afdelinger, EAN-numre mv.
	Klarlægning af hvilket personale, der skal oplæres i bestilling af kørsel i web-modul.	Undervisning.
	Orientering af det lokale taxaerhverv om skift til Flextrafik.	Udbud af kørsel og kontraktindgåelse med operatører.
DAGLIG BETJENING AF BORGERE	Bestilling af kørsel i webmodul.	Assistance ved nedbrud, spørgsmål mv.
	Håndtering af klager over valgt serviceniveau og visitation.	Daglig overvågning af trafikken og assistance til chauffører.
AFREGNING/OPFØLGNING	Betaling til Movia for udført kørsel.	Håndtering af driftsrelaterede henvendelser fra borgere – f.eks. vedrørende forsinkede vogne, klager omkring kørsel mv.
		Fakturering af kommunen /regionen med specifikation af udført kørsel, typer af kørsel, cpr-nr. på borgere der er blevet kørt mv.
		Betaling til operatører for udført kørsel.
	Optimering af IT-system med henblik på optimal udnyttelse af vogne og koordinering af kørsel og dermed forventet lavere udgifter for kommunen.	
	Opfølgning på: kørsel, erfaringer fra visitationspersonale, ansatte på f.eks. plejehjem og borgere, samarbejdet med Flextrafik mv.	Opfølgning på: kørsel, erfaringer fra visitationspersonale, ansatte på f.eks. plejehjem og borgere, samarbejdet med Flextrafik mv.