

Samband

Information från Samres till kommuner, transportörer och resenärer. www.samres.se. Nr 1 • 2010



Realtidsinformation underlättar vid trafikstörningar

Under 2010 har vädret skapat kaos i trafiken runt om i landet. Tåg har blivit stående på rälsen i timtal, ställts in eller blivit kraftigt försenade. Även biltrafiken har drabbats av de kraftiga väderomslagen. För att minimera störningar i trafiken på grund av dåligt väder eller andra oförutsedda omständigheter, arbetar Samres idag med en rad olika hjälpmedel, bland annat så kallad TLÖ, Trafikledning och övervakning, textmeddelanden och störningswebb.

Trafikledning och övervakning

En helt ny enhet - Trafikledning övervakning – upprättades förra året i Falköping för Västtrafikuppdraget. Enhetens uppgift är att övervaka larm om förseningar och följa rapporteringen från Vägverket liksom trafik- och väderprognoser. När förseningar uppstår eller kan förutses, är det gruppens uppgift att kontakta berörda resenärer för att meddela förändrade avresetider.

Gruppen arbetar dessutom med reseplanering, vilket innebär att hitta nya alternativa reslösningar och dirigera om trafiken i den mån det är möjligt när förseningar och störningar uppstår.

Avisering via textmeddelanden

Textmeddelanden används flitigt av Samres i de fall det är möjligt. Påminnelser om redan bokade resor skickas ut till resenärer som har svårt att minnas. Information om förändrade restider och uppkomna förseningar likaså. För att göra aviseringar med textmeddelanden till mobiltelefoner krävs att resenärerna har en mobiltelefon och att de meddelat Samres sitt nummer.

– Det har fungerat väldigt bra att avisera resor med hjälp av textmeddelanden. Efter julen och vinterns oväder fick vi en ökning av antalet användare, men vi tror fortfarande att det finns ett mörkertal. Det finns fler som har mobiltelefoner och förmågan att

använda denna tjänst. Dessa personer kämpar vi för att nå och vi vill verkligen uppmana dem att testa, berättar Jasna Gafurovic, trafikchef för Samres i Sörmland, Gotland och Karlstad.

Störningswebb på lasarettet i Falun

På lasarettet i Falun finns sedan december förra året en så kallad störningswebb, det vill säga en skärm utplacerad i vänthallen vid receptionen som visar eventuella störningar och förseningar i trafiken. Webben är ännu ett av de hjälpmedel som Samres utvecklat för att snabbt kunna informera sina resenärer om förändringar i trafiken. På störningswebbens skärm syns inte bara restider utan även mellan vilka adresser resorna går. Störningswebben har, bortsett från vissa inkörningssvårigheter, fungerat väl. Den utvecklas och förbättras löpande och kommer att utvärderas. Tanken är att störningswebben ska kunna införas på fler lasarett i Dalarna.

Samres hjälper uppdragsgivare hitta lösningar

Samres har kompetens inom en rad områden, allt från planering till bokningar och själva utförandet av resor, inom den anropsstyrda kollektivtrafiken. Tack vare den breda kompetens som företaget utvecklat under åren, har Samres idag en helhetssyn på den anropsstyrda trafiken. Därför har Samres blivit ett företag som kommit att samarbeta allt mer med sina uppdragsgivare, även vad gäller frågor som kan sägas ligga utanför den särskilda kollektivtrafikens område. Nedan följer några exempel.

Kundtjänstären i Västra Götaland

Tidigare i år kontaktade Västtrafik Samres med hopp om hjälp i ett brådskande ärende. Västtrafik hade vid detta tillfälle närmare 7 000 kundärenden som skulle vara utredda innan den första mars och tiden var därför knapp. Kundärendena rörde synpunkter från resenärer angående den allmänna kollektivtrafiken. Samres accepterade uppdraget och en vecka senare var arbetet i gång efter snabbkrytering och utbildning av sju nya medarbetare. Arbetet har fungerat så väl att Samres erhållit ytterligare förfrågningar från Västtrafik.



Jonas Johansson, projektledare på Västtrafik.

– Situationen med det ökade antalet resegarantiärenden hade sin upprinnelse med att det dåliga vädret drabbade Sverige samtidigt som vi bytte kontrolldningssystem. Vi behövde därför hjälp med mycket kort varsel. Vi hade många valmöjligheter men det kändes självklart att välja just Samres tack vare den kompetens företaget besitter. Samres hade möjlighet att starta arbetet i

det närmaste omedelbart och det har fungerat jättebra, menar Jonas Johansson, projektledare på Västtrafik.

Samcom för PASS i Skåne

Samcom är ett trafikledningssystem som innebär att förarna, på sina enheter ute i bilarna, tar emot beställningar och annan information direkt



Lars Hellström, samordnare för Serviceresor på Skånetrafiken.

på sina skärmar. I Samres uppdrag för Skånetrafiken har man använt Samcom för bokningssystemet SAM3001 sedan flera år. Eftersom man i vissa delar av Skåne använder bokningssystemet PASS fanns ett behov att utveckla Samcom även till detta bokningssystem, inte minst eftersom vissa förare kör såväl uppdrag som bokats i SAM3001 som i PASS och att Samres på sikt kommer att gå över till PASS i sitt uppdrag i östra Skåne.

– I det avtal vi har med Samres, som började gälla från den 1 juli 2009, ingick krav på att byta ut tekniken och projektet går ut på att göra tekniska anpassningar. Systemet har prövats ut under lång tid med hjälp av testförare. Vi har haft ett väldigt bra samarbete under hela arbetets gång med en mycket god dialog, berättar Lars Hellström, samordnare för Serviceresor på Skånetrafiken.

Göran Ljung, testförare av Samcom för PASS berättar:

– Efter att ha testkört systemet i nästan ett år tycker jag det fungerar bra. Under arbetets gång har det varit småändringar och justeringar men i dagsläget ska

det gå att använda systemet fullt ut. De olika systemen bygger på helt olika teknik och tanken är att vi ska ha gått över till enbart PASS i hela Skåne någon gång under 2011.

Kundtjänst direkt på webben i Staffanstorps och Lomma

Att kundsynpunkter rapporteras in är viktigt för såväl Samres uppdragsgivare som för Samres själv. Därför är det viktigt att synpunkter kan rapporteras in på ett enkelt och smidigt sätt och så snart som möjligt efter att eventuella synpunkter uppstått, så att dessa sedan kan utredas. I såväl Lomma som Staffanstorps, kan idag personalen logga in på den webbaserade versionen av planeringssystemet, Samonline, och där registrera resenärernas synpunkter. I Lomma kan kommunens personal inom dagligverksamheten göra detta och i Staffanstorps är det kommunens färdtjänsthandläggare som gör det.

– Att det finns möjlighet att registrera synpunkten direkt vid händelsestillfället ökar säkerheten dels för att vi får



informationen och dels för att informationen blir beskriven så som den faktiskt upplevs. All fördröjning av informationen kan innebära att man i värsta fall struntar i att rapportera eller att viktig information i ärendet har glömts bort. Att registrera direkt i Samonline innebär också att det sker en koppling till den aktuella resan, dvs man får automatiskt information som gäller resan, tidpunkt och adresser. Det ökar preciseringen av kundsynpunkten, förklarar Gunnel Andersson, trafikchef för Samres i Skåne.

Viktigt att alla som behöver får kunskap om tjänsten Teletal

För ett halvt år sedan tog Samres över driften av Kommunikationsmyndigheten PTS tjänst Teletal – en nationell tjänst för personer med tal-, minnes- och skrivsvårigheter. Tjänsten är helt kostnadsfri och öppen för alla att använda. Arbetet har fungerat bra sedan start och tolkarna trivs. Största utmaningen i dagsläget ligger i att få alla målgrupper, det vill säga såväl kommunala tjänstemän, myndighetspersonal, assistenter, anhöriga och brukare att lära sig om tjänsten och våga prova den.

– Det är en fantastisk tjänst och vårt mål är att så många som möjligt ska få kunskap om att den finns. Vi jobbar ständigt med att alla i samhället ges möjlighet att kommunicera med sin omvärld med hjälp av det stöd som Teletals tolkarna innebär, förklarar Eva Gren, uppdragsansvarig för Teletal på Samres.

I Stockholm och Uppsalatrakten har tjänsten använts flitigt sedan länge.

Orsaken till detta kan vara att det var här som tjänsten en gång utvecklades. Idag är den öppen för alla människor i hela landet. Samres hoppas därför att antalet brukare ska öka.

– Vi vill uppmana människor som känner sig osäkra på tjänsten att ringa upp och prata med oss om den. Kan-ske finns det frågor som gör att man drar sig för att använda den. Mycket information finns på Teletals hemsida och där kan man även lära känna våra tolkar, berättar Eva Gren.



Teletal – inte bara för dem med talsvårigheter

Teletal innebär att en tolk tar emot samtal från brukare som behöver stöd eller från människor som önskar ringa till personer i behov av detta stöd. Samtalen förbereds genom att tolken och den som ska nyttja tjänsten på förhand gemensamt kommer överens om vad målet med samtalet är. Vid samtalet informeras alltid tredje part om att tolken finns med.

Teletal består av tre olika tjänster:

- **Talstöd** - genom trepartssamtal finns tolken med och förtydligar när så behövs.

- **Minnesstöd** - genom treparts-samtal finns tolken med och påmin-ner så att inget glöms bort.

- **Anteckningsstöd** - genom tre-partssamtal finns tolken med och tar anteckningar som sedan skickas hem till brukaren, i form av antingen vanlig skrift eller punktskrift.

Läs mer om tjänsten på:
www.teletal.se

Alla ska med på resan

LEDAREN

När våren äntligen kommer (för oss i Skåne räknades redan den 25 februari som första vårdag enligt gängse definition) så glömmet vi snabbt vinterns snökaos. För oss som dagligen arbetar med att planera transporter och hantera människors personliga logistik så kan vädret sannerligen medföra tuffa utmaningar, men den gångna vintern ger även insikt om hur vardagen är för alla dem som av olika anledningar inte kan resa med bil eller kollektivtrafik på egen hand.

Att ständigt vara beroende av andra människor för att ta sig fram kan vara krävande även när allt går som på räls. Därför är vår främsta uppgift att underlätta vardagsresandet för människor

som behöver stöd. Att sätta resenären i förarsätet var även en fråga som diskuterades vid vår ledningskonferens.

Samres finns till för att alla ska kunna komma ut i samhället. Vår vision är att de ska kunna göra det på ett enkelt, tryggt och säkert sätt samtidigt som resan blir effektiv för skattebetalarna.

Under konferensen diskuterades också hur visionen länkas till individuella mål. Att alla medarbetare förstår vår uppgift är A och O. Vårt mål är ju att Samres ska vara en energigivande arbetsplats där individen får tydliga mål, ansvar och kan växa. Det skapar en vi-känsla och ett engagemang som gör att vi kan ge det där lilla extra, oavsett om det är

snökaos eller när vi möter nya utmaningar. I detta nummer av Samband kan du läsa mer om hur vi löser kundernas problem och gör resan enklare.

Björn Falk
VD Samres



B



Att arbeta som uppdragsadministratör

Inger Karmfalk
Ort: Norrköping



Hur länge har du arbetat på Samres?

På centralen i Norrköping har jag arbetat sedan år 2000. Jag har tidigare, under en kortare period, arbetat på Samres central i Eskilstuna. Som uppdragsadministratör har jag arbetet i cirka tre år.

Vad gör en uppdragsadministratör?

En uppdragsadministratör har många olika arbetsuppgifter bland annat schemaplanering för fordon, bygga linjer och att följa upp att transporter utförs enligt avtal. Geografisk planering är en annan viktig bit som innebär att nya adresser och nya områden planeras in i systemet. Som uppdragsadministratör har jag även mycket kontakt med kommunens handläggare och transportörerna.

Vad är de största utmaningarna i arbetet?

Schemaplaneringen medför de största utmaningarna. I synnerhet i samband med sommarsemestrar och stora högtider. Dessa infaller ju inte alltid vid samma tidpunkt varje år så planeringen måste anpassas årligen. Då kan det ibland vara knepigt att få ihop det.

Vad är roligast med ditt arbete?

Att bygga linjer är den enskilt roligaste uppgiften. Att arbetet är så omväxlande är också kul. Dessutom trivs jag väldigt bra med mina arbetskamrater och det gör ju också arbetet roligare.

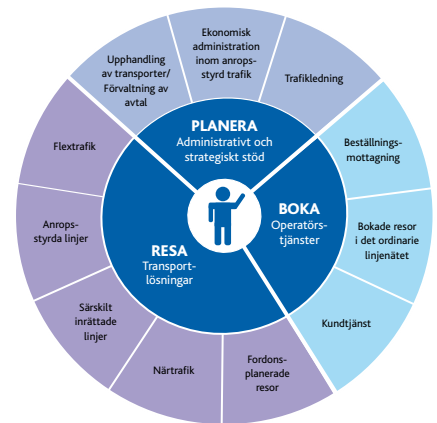
Nytt uppdrag i Lääne-Virumaa:

Samres bryter ny mark med första utlandsuppdraget

Samres är för närvarande mitt uppe i arbetet med att genomföra en förstudie på uppdrag av Lääne-Virumaa i Estland. Uppdraget, som Samres vunnit genom upphandling, går ut på att undersöka förutsättningarna för en utvecklad färdtjänst i länet.

Lääne-Virumaa är landets fjärde största län och består av tio kommuner. Länet har cirka 66 000 invånare. Redan idag finns en form av färdtjänst som kallas socialtjänst. Färdtjänsten beviljas i princip på samma grunder i Estland som i Sverige, men är inte samordnad utan består huvudsakligen av enskilda – icke koordinerade – resor. Det finns därför ett tydligt utrymme för en mer effektiv och samordnad färdtjänst.

Första fasen av uppdraget pågår från första januari till den 15 maj och bygger på att Samres med hjälp av enkäter tar fram underlag för hur färdtjänsten ser ut och fungerar idag. Samres kartlägger hur många resor som görs, vilken typ av resor det rör sig om och vilka fordon som används. Andra fasen av uppdraget sträcker sig från 15 maj och fram till



första september. Under denna del av uppdraget ska Samres se över hur en central samordning av färdtjänsten skulle kunna se ut i Lääne-Virumaa. Bland annat måste överväganden göras för hur en upphandling av de tjänster som behövs skulle kunna se ut och vilka regler som gäller, om det finns ytterligare resenärsgupper som kan inkluderas utöver de som finns idag, vilka fordon som behövs och vad man bör tänka på för att säkra att verksamheten ska fungera effektivt.

SAMRES

Redaktionellt

Samband är organ för Samres.

Ansvärig utgivare: Björn Falk

Samres AB, Kyrkogatan 19, 222 22 LUND

Tel: 046-14 57 20. Fax: 046-14 13 45

Samres är ett företag som specialiserat sig på att driva beställningscentraler för främst färdtjänst, sjukresor och kompletteringstrafik.

Företaget är etablerat på tio orter, har ca 300 anställda och ombesörjer 6 miljoner resor per år. Bland kunderna återfinns 124 kommuner, nio landsting och sex läns- trafikbolag. Läs mer på www.samres.se.

www.samres.se