



VÝSTUPY PRŮZKUMU NA TÉMA BEZBA DOPRAVA – ZKUŠENOSTI A PŘIPOMÍNKY KLIENTŮ

Po jednání zástupců POV a ROPIDu jsme byli osloveni paní Janou Ptáčkovou s prosbou o schůzku nad tématem individuálních dopravních služeb poskytovaných Bezba dopravou. Vzhledem k tomu, že ke schůzce kvůli časovému vytížení obou stran nedošlo, zpracovali jsme připomínky naše a našich klientů do tohoto materiálu, který Vám postupujeme.

PRŮZKUM UKÁZAL, že službu BEZBA DOPRAVA využívá většina dotazovaných především pro své volnočasové aktivity, dopravu do zaměstnání, na nákupy a k lékaři.

Někdo cestuje jen ojediněle, ale mnozí potřebují přepravu i několikrát do měsíce. Ne vždy jsou s objednáním své jízdy úspěšní.

Většina klientů při objednávání dopravy preferuje telefonický kontakt. Jediná linka (tel.:234 704 572) je však často nedostupná. Spojení s dispečerem trvá velmi dlouho, údajně až 60 minut. Ne všichni klienti mají přístup k mailové komunikaci, aby si dopravu objednali touto cestou.

Zájemci o dopravu objednávají jízdy s předstihem 10 až 14 dní, někdo i 3 týdny dopředu, hrozí pak ale odhlašování pro změnu, kterou nelze dopředu při plánování a objednavce předjímat.

Objednání pro dospělé klienty je dopravcem omezeno předobjednanou dopravou pro děti do škol a stacionářů v ranních a odpoledních hodinách půl roku dopředu. Mnohdy je objednání pro naše klienty možné pouze v čase cca 10:30 – 14:00 a pak ve večerních hodinách. Komplikuje to například cesty k lékaři, které většinou spadají právě do ranních a odpoledních hodiny, které jsou blokovány pravidelnými svozy. Nad to, čas lékařského vyšetření lze jen málokdy ovlivnit.

Možnost objednat si dopravu ze dne na den je mizivá a vyhovění žádosti je pro klienty věcí náhody. Značně to komplikuje zajištění dopravy při náhle vzniklé potřebě dopravit se například k lékaři atp. Stejně tak by lidé s handicapem uvítali, pokud by měli možnost volat „sos dopravu“, například porouchá-li se jim mimo domov vozík nebo dojde-li k podobně nepředvídatelným potížím při cestování městem.

Klienti velmi negativně hodnotí platbu za dopravu pro své doprovody. Je-li klient držitelem průkazu ZTP/P, je uživateli služby považováno za nesprávné platbu vybírat i za asistenty. Při opakované jízdě 2 -3krát za týden a platbě za cestu 200,- Kč (2 osoby tam a zpět), se jízda prodraží.

CO KLIENTI POSTRÁDAJÍ:

- dostupnost telefonní linky pro objednávku jízd, funguje pouze jedna linka,
- dopravu do celého Středočeského kraje v pásmu PID za přijatelnou cenu; komerční ceny přesahují možnosti jednotlivých klientů i spolků,
- dopravu k lékařům v ranních hodinách s možností vrátit se i zpět; mnohdy není už pro návrat kapacita,
- volná kapacita vozů, provozováno jich je obecně stále málo; chybí vozy na zavolání ihned - SOS POMOC; vozy nezapojené do pravidelného provozu dne,
- empatie některých řidičů,
- možnost fakturace,
- flexibilitu služby; klienti se mnohdy přizpůsobují volnému času v harmonogramu jízd, nelze vyhovět plně časovému požadavku objednavajícího,
- občas chybí respekt vůči časovému plánu (Stává se, že řidič volá, když je na místě nástupu dříve, což je v pořádku, ale „popohání klienta“! Naopak, pokud přijede auto na místo později, někdo ani nezavolá dopředu, že se tak stane!),

- možnost se za jízdy držet; to je velmi důležité zejména pro klienty na mechanickém vozíku,
- někdy respekt vůči tomu, že jsou cestujícími lidé s pohybovým omezením; není tomu přizpůsoben styl jízdy, trhavá jízda je pro klienty velmi náročná a nebezpečná.

DOTAZY UŽIVATELŮ SLUŽBY:

1. Je poutání ve vozíku pásem při přepravě povinné (stejně jako při přepravě v běžném osobním vozu na sedadle) a je vyžadováno řidiči?
2. Je možné objednat si přepravu se dvěma asistenty? (např. pro přemísťování na vyšetřovací stůl u lékaře, je účast dvou asistentů nezbytná, nebo je-li doprovázející osobou rodič s dítětem, nelze jinak řešit).
3. Lze si Bezba dopravu objednat a využít opravdu kdykoli, 24 hodin denně, i v noci?
4. Proč je někdy ve voze asistent, dle jakého klíče je nebo není přítomen? Pokud by klienti věděli, že bude na jejich jízdu nasazen asistent, pak by v některých případech nemuseli jet s doprovodem. Výrazně by tak ušetřili jak hodiny asistence určené jejich osobě, tak finanční prostředky.
5. Může řidič telefonovat za jízdy? Je Hands free vybavením vozu?

S ČÍM SE V KOMUNIKACI DOPRAVY ZE STRANY KLIENTŮ SETKÁVÁME:

- ROZHODNUTÍ, ŽE NECHCI JET, ZMĚNA PLÁNU. Zrušení jízdy v den realizace, odůvodnění – indispozice, nepřízeň počasí nebo jen prosté rozhodnutí, že už nechtějí jet. Vzniká tak potíže pro klienta i dopravce.
- NEŠŤASTNÉ ROZHODNUTÍ O ZRUŠENÍ LINKY H1. Linka nabízí volbu a nezávislost, zatímco objednání dopravy s předstihem na konkrétní den a čas, to už je závazek. Klienti navrhnou náhradu za linku busu H1. 2x až 3x denně nasadit vůz Bezba dopravy na trasu autobusu dle jízdního řádu? (pozn. Asi nereálné uskutečnit pružný nástup a výstup náhodných zájemců v městském provozu a složitá by byla i organizace výstupu). Dále, je tu riziko, že na stanicích zůstanou odmítnutí cestující pro již naplněnou kapacitu vozu.

NÁMĚTY PRO DALŠÍ JEDNÁNÍ

- V souvislosti s plánovaným rušením linky H1, kterou bohužel mikrobusey Bezba dopravy nejsou schopny nahradit, už proto, že jízdu linkou H1 nebylo třeba plánovat a s velkým předstihem objednávat, navrhuje se zvážit navýšení kapacity individuální dopravy a vyčlenit mikrobusey, které v exponovaných hodinách (ráno, odpoledne) nebudou nasazovány na pravidelné svozy a rozvozy do škol, stacionářů a podobných zařízení.
- Neexistuje dopravní služba, kterou by si mohli objednat Pražané s těžkým zdravotním handicapem mimo Prahu, aby se například byli schopni dopravit do lázeňského zařízení na léčbu s lékařskou indikací.
- Pověst Prahy jakožto středoevropské metropole výrazně kazí fakt, že nenabízí upravenou individuální dopravu svým návštěvníkům, a to ani těm z České republiky. Taková služba, byť v jiné cenové relaci, v Hlavním městě chybí.

Telefonický průzkum byl realizován v listopadu 2023, odpovídalo 20 klientů využívajících Bezba dopravu.

Realizací byla pověřena Mgr. Věra Malá, tel.: 736 485 859