

Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen"



Procedure nood- en ongevallen

Algemeen

- Stel zo snel mogelijk de telefonist/planner (0528-745610) en/of een coördinator (0528-372817 of 06-33920395; in telefoon voorgeprogrammeerd) op de hoogte.
- Handel, in geval van een calamiteit, zo nodig naar bevind van zaken en alsof je je eigen moeder/vader/buurvrouw vervoert.
- Neem altijd een mobiel mee, voor bellen naar 112, ook voor het achterhalen van de locatie, via b.v. Google Maps (zorg eerst dat je weet waar je bent, en bel dan 112).

Omschrijving van noodgevallen.

In dit protocol worden verschillende noodgevallen onderscheiden:

- A.** Het uitvallen van de ingeplande chauffeur (met eigen auto of bus) vóór aanvang van een rit (ook voor de rolstoel- of personenbus)
- B.** Het uitvallen van de ingeplande rolstoel- of personenbus vóór aanvang van een rit
- C.** Het uitvallen van de eigen auto tijdens een rit (ongeval of pech, met of zonder passagier).
- D.** Het uitvallen van de rolstoel- of personenbus tijdens een rit (ongeval of pech, met of zonder passagier).
- E.** Het uitvallen van de chauffeur tijdens een rit (ongeval, onwel e.d., met of zonder passagier).
- F.** Het onwel worden van een passagier tijdens de rit

Hieronder staan de verschillende noodprocedures nader uitgewerkt.

A. Het uitvallen van de ingeplande chauffeur (met eigen auto of bus).

Een chauffeur die een hem toegewezen rit niet kan uitvoeren, moet zo snel mogelijk de telefonist/planner (in persoon of via de voicemail) in kennis stellen.

De telefonist/planner zorgt dan voor een vervangende chauffeur of meldt eventueel de klant dat de rit niet kan doorgaan. Valt de chauffeur binnen 30 minuten vóór de rit uit en is de telefonist/planner niet telefonisch bereikbaar, dan belt de chauffeur zelf de klant.

B. Het uitvallen van de ingeplande rolstoel- of personenbus.

1. Blijkt dat een bus niet (langer) ingezet kan worden, dan moet door de technisch verantwoordelijke of, indien vlak voor het begin van de rit, door de chauffeur de telefonist/planner (in persoon of via de voicemail) zo snel mogelijk in kennis worden gesteld.
2. Ingeval de chauffeur de uitval vlak voor het begin van een rit meldt, moet meteen contact worden opgenomen met de technisch verantwoordelijke en moet de klant worden afgebeld. Is de telefonist/planner in persoon bereikt dan doet die dat, in elk ander geval dient het te geschieden door de chauffeur.
3. De telefonist/planner tracht daarna een oplossing te bedenken voor de lopende dag (en eventueel later): bijv. het afzeggen van ritten van lagere prioriteit, het inhuren van een taxi, het eventueel inzetten van een (elders) gehuurde (rolstoel)bus.
4. De telefonist/planner en de technisch verantwoordelijke hebben onderling contact om de tijdsduur van de uitval te bespreken. Indien nodig wordt er op langere termijn voor oplossingen gezorgd.

C. Het uitvallen van de eigen auto tijdens de geplande rit.

Het verschil met situatie **B** is dat er nu direct of indirect een passagier bij betrokken is: de chauffeur is met een passagier onderweg (C1) of is onderweg naar of van een klant (C2)

C1. Het uitvallen van de eigen auto met een klant onderweg.

1. De chauffeur parkeert de auto op een zo veilig mogelijke manier en stelt vast wat de precieze locatie is. Bij gebruik van een navigatiesysteem is het mogelijk een coördinatiepunt vast te stellen, in ieder geval is daarop te zien waar men staat. De richting waarin men rijdt en het nummer van de km- of hm-paal is ook belangrijk voor een hulpverlener.
2. Parkeer op een snelweg zo rechts mogelijk op de vluchtstrook, zet de alarmlichten aan (als die nog werken) en plaats de gevarendriehoek op 30 meter erachter. Daarna trekken de chauffeur en de passagier(s) een geel hesje aan en gaan de chauffeur en de passagier, indien die daartoe in staat is, achter de vangrail staan.
3. De chauffeur meldt de calamiteit bij de coördinator. Is die in persoon bereikbaar, dan neemt die zoveel mogelijk van de taken van de chauffeur over, zoals ook het zoeken naar een mogelijke oplossing. In 2^e instantie kan de telefonist/planner gebeld worden.
4. Vervolgens neemt de chauffeur contact op met de eigen hulpdienst. De chauffeur blijft bij de auto totdat de hulpdienst arriveert.
5. Geschiedt het voorval op een moment dat de coördinator of telefonist/planner niet aanwezig is, dan dient de chauffeur in overleg met de passagier zelf actie te nemen, bijv. door het inzetten een normale taxi. Ook kan een andere vrijwillige chauffeur gebeld worden. Mogelijk moet de chauffeur een volgende rit waarvoor die is ingepland bij de klant afbellen. In z'n algemeenheid wordt gesteld dat de chauffeur naar bevind van zaken dient te handelen.
6. Levert het onderzoek van de hulpdienst op dat de auto ter plaatse hersteld kan worden (hoe lang gaat dat duren?), dan kan de chauffeur mogelijk de rit of de vervolgrit alsnog laten doorgaan.
7. Levert het onderzoek van de hulpdienst op dat de auto niet ter plaatse gerepareerd kan worden, dan zal vervoer voor de chauffeur en eventueel nog diens passagier geregeld moeten worden naar bestemmingsadres of huisadres van de passagier. Alsmede ook een bergingsauto voor vervoer naar een garage of het huisadres van de chauffeur.
8. Van het eindresultaat dient de telefonist/planner in kennis te worden gesteld.

C2. Het uitvallen van de eigen auto onderweg naar of van een klant.

1. De chauffeur moet eerst denken aan zijn eigen veiligheid, daarna moet gedacht worden aan de wachtende klant, de uitgevallen auto en tenslotte, afhankelijk van de tijdsduur van de uitval, aan de gevolgen op langere termijn
2. De chauffeur handelt verder in grote lijnen overeenkomstig hierboven onder C1 is vermeld.

D. Het uitvallen van de rolstoel- of personenbus tijdens de geplande rit.

Het verschil met procedure **B** is dat er nu direct of indirect een klant bij betrokken is: de chauffeur is met een passagier onderweg (D1) of is onderweg naar of van een klant (D2). Daarnaast is deze situatie in grote lijnen vergelijkbaar met **C1** maar wijkt op te veel punten af om er één overzichtelijke procedure van te maken.

D1. Het uitvallen van de bus met een klant onderweg.

1. De chauffeur parkeert de bus op een zo veilig mogelijke manier en stelt vast wat de precieze locatie is. Bij gebruik van een navigatiesysteem is het mogelijk een coördinatiepunt vast te stellen, in ieder geval is daarop te zien waar men staat. De richting waarin men rijdt en het nummer van de km- of hm-paal is ook belangrijk voor een hulpverlener.
2. Parkeer op een snelweg zo rechts mogelijk op de vluchtstrook, zet de alarmlichten aan (als die nog werken) en plaats de gevarendriehoek op 30 meter erachter. Daarna

trekken de chauffeur en de passagier(s) een geel hesje aan en gaan de chauffeur en de passagier(s), indien die daartoe in staat is/zijn, achter de vangrail staan.

3. De chauffeur meldt de calamiteit bij de coördinator. Is die in persoon bereikbaar, dan neemt die zoveel mogelijk van de taken van de chauffeur over, zoals het zoeken naar een mogelijke oplossing.
4. Vervolgens neemt de chauffeur contact op met de ANWB (telefoonnummer: 088-2692 888; zie voor lidnummer de map in de rolstoelbus), de hulpdienst en/of verhuurder van de personenbus (zie de informatie(map) in de bus). De chauffeur blijft bij de bus totdat de hulpdienst arriveert. Vermeld dat er passagier(s) in de bus zijn, die de (rolstoel)bus mogelijk niet kunnen verlaten (rolstoelers bijv.) ter bespoediging van de hulpverlening.
5. Geschiedt het voorval op een moment dat de telefonist/planner niet aanwezig is, dan dient de chauffeur in overleg met de passagier(s) actie te nemen, bijv. door het inzetten van een normale taxi of een rolstoeltaxi.
6. Mogelijk moet hij een volgende rit niet door laten gaan. Hierover dient de telefonist/planner (0528-745610) ingelicht te worden.
7. Levert het onderzoek van de ANWB Wegenwacht of de andere hulpdienst op dat de bus ter plaatse hersteld kan worden, dan kan de chauffeur in overleg met de passagier de rit of de vervolgrit alsnog laten doorgaan.
8. Levert het onderzoek van de hulpdienst op dat de auto niet ter plaatse gerepareerd kan worden, dan zal de coördinator vervoer voor de chauffeur en eventueel nog diens passagier regelen naar bestemmingsadres of huisadres van de passagier. Alsmede een bergingsauto voor vervoer van de bus naar een garage of het stallingsadres van de rolstoelbus. Dit conform de in de bus aanwezige richtlijnen hiervoor en/of in overleg met de technisch beheerder van de rolstoelbus of de verhuurder van de personenbus
9. Van het eindresultaat dient de telefonist/planner en de technisch beheerder in kennis te worden gesteld.

D2. Het uitvallen van de bus onderweg naar of van een klant.

1. De chauffeur moet eerst denken aan zijn eigen veiligheid, daarna moet gedacht worden aan de wachtende klant, de uitgevallen bus en tenslotte, afhankelijk van de tijdsduur van de uitval, aan de gevolgen op langere termijn
2. De chauffeur handelt verder in grote lijnen overeenkomstig hierboven onder C1 is vermeld.

E. Het onwel worden van de chauffeur tijdens een rit.

In de opgestelde Gedragscode is expliciet opgenomen wat er (in z'n algemeenheid) van een chauffeur verwacht mag worden.

Een chauffeur dient ieder lichamelijk of geestelijk ongemak dat diens functioneren als chauffeur kan beïnvloeden, te melden aan de coördinator. Deze stelt de telefonist/planner daarvan zo nodig in kennis.

Een chauffeur kan zelf beslissen tijdelijk niet meer als chauffeur te willen of kunnen functioneren; ook het bestuur kan dat besluit nemen. In beide gevallen moeten de coördinator en de telefonist/planner daarvan in kennis worden gesteld. De tijdelijke uitval wordt in Flexram vastgelegd.

1. Zodra een chauffeur zich onwel voelt worden moet die diens auto of de bus zo snel mogelijk parkeren of veilig op de vluchtstrook plaatsen en de alarmlichten aanzetten.
2. Laat zo mogelijk en verantwoord een aanwezige passagier de gevarendriehoek op 30 meter achter de auto plaatsen.
3. Zijn er geen passagiers in het voertuig aanwezig, dan is het aan de chauffeur om eventueel de gewenste hulpverlener (112, familie e.d.) te bellen.
4. Meld zo snel mogelijk het voorval bij de telefonist/planner of coördinator.
5. Zijn er wél passagiers aanwezig, dat dient men het onwel worden aan hen te melden en aan te geven wat er van de passagiers verwacht wordt, bijv. 112 of een andere hulpverlener bellen.

6. Verlaat als de auto/bus niet veilig op de vluchtstrook staat, het voertuig niet.
7. Meld het voorval aan de telefonist/planner en coördinator.
8. Handel verder zo mogelijk zoals vermeld in de noodprocedure **C1**.

F. Het onwel worden van een klant tijdens de rit.

Iedere klant moet door de telefonist/planner, al bij de aanneming van de eerste rit, gevraagd worden naar lichamelijke en/of geestelijke problemen die zich tijdens de rit kunnen voordoen. Tevens moet gevraagd worden of er in dat geval door de chauffeur handelingen moeten of mogen worden getroffen.

Deze informatie wordt in Flexram bij de desbetreffende klant vastgelegd en wordt dan ook op de ritopdracht voor de chauffeur vermeld.

De chauffeur wordt aangeraden voor aanvang van een rit de bijzonderheden met de passagier te bespreken inclusief de eventuele te verrichten handelingen.

1. Zodra de chauffeur merkt dat een passagier onwel wordt tijdens de rit, dient die de auto of bus zo snel mogelijk veilig te parkeren of op de vluchtstrook te plaatsen en plaatst, indien mogelijk, de gevarendriehoek 30 meter achter het voertuig.
2. Indien het onwel worden ontstaat als gevolg van een tevoren besproken lichamelijke en/of geestelijke problemen, dan dient de chauffeur zo mogelijk de afgesproken handelingen te verrichten.
3. Indien mogelijk overlegt de chauffeur met de passagier over wat te doen. Opties daarbij zijn o.a. (terug)rijden naar huis, naar de eigen (of dichtstbijzijnde) huisarts, naar het ziekenhuis of, als daar expliciete informatie over is opgenomen op de ritopdracht, de daarin genoemde een instantie of persoon bellen.
4. Is overleg niet mogelijk dan moet 112 gebeld worden, met vermelding van de exacte plaats waar men staat, dat het invalidenvervoer betreft (indien van toepassing) en wat er over het onwel worden bekend is.
5. Blijf voortdurend bij de passagier, praat er mee en stel de passagier zoveel mogelijk gerust.
6. Zonder een EHBO- of reanimatiecertificaat, mogen geen activiteiten in die richting worden ondernomen.
7. De telefonist/planner dient in kennis gesteld te worden van de situatie. Deze informeert daarna de eventuele contactpersoon van de klant en zo mogelijk ook die van de bestemming. Daarna ook de coördinator op de hoogte brengen.
8. Afhankelijk van de situatie wordt de rit voortgezet of afgebroken.