

Skånetrafikens färdtjänst



Skånetrafiken

I denna broschyr kan du läsa om vad färdtjänst är samt hur det går till att ansöka om och resa färdtjänst.

Informationen gäller för dig som är folkbokförd i någon av de kommuner som har överlåtit ansvaret för färdtjänsten till Region Skåne. Är du osäker på vem som ansvarar för färdtjänsten där du är folkbokförd? Du kan läsa vem som ansvarar för färdtjänsten i din kommun på www.skanetrafiken.se/fardtjanst eller kontakta kundtjänst på telefon 0771-77 44 33.

Innehåll

Vad är färdtjänst?	3
Vem kan få färdtjänst	3
Ansökan om färdtjänst	4
Så behandlas din ansökan	6
Här kan du resa	6
Vad kostar färdtjänst?	9
Jojo Serviceresor-kortet – ditt färdbevis	10
Fria resor – kostnadsfria resor i den allmänna kollektivtrafiken	10
Färdtjänst med Serviceresor	12
Arbetsresa	19
Beställ färdtjänst med Serviceresor	20
Tider	23
Vid försening	25
Berätta vad du tycker	26
Kontakta Serviceresor	27

Vad är färdtjänst?

Färdtjänst är särskilt anordnad transport för personer med funktionshinder och regleras genom lag (1997:736) om färdtjänst.

Färdtjänst är en del av kollektivtrafiken och man reser tillsammans med andra resenärer. Till skillnad från till exempel taxiresor åker man därför inte alltid närmaste vägen till resmålet.

Färdtjänst kan innebära resa med personbil eller specialfordon inom Serviceresor. En färdtjänstresa kan också vara en resa med ledsagare på våra bussar och tåg. Eller så består färdtjänstresan av en kombination av resa med serviceresefordon och den allmänna kollektivtrafiken.

Det här är inte färdtjänst

Resor som inte omfattas av färdtjänst är till exempel resor till/från grundskola eller grundsärskola. Resor till och från vården är inte färdtjänst utan sjukresor. Läs mer om sjukresor på www.skanetrafiken.se/sjukresor eller i broschyren "Så här reser du sjukresa i Skåne".

Vem kan få färdtjänst

Skånetrafikens färdtjänsthandläggare utreder och beslutar om du kan få färdtjänst utifrån de kriterier som finns i Lag om färdtjänst. Lagen tar inte hänsyn till ekonomiska eller sociala faktorer i samband med utredning av behov av färdtjänst. Att det saknas allmän kollektivtrafik där du ska resa är inte i sig berättigande till färdtjänst. Hög ålder ger inte heller per automatik rätt till färdtjänst.

Färdtjänst kan du ha rätt till om du:

- har väsentliga svårigheter att förflytta dig eller resa med den allmänna kollektivtrafiken på egen hand.
- har ett varaktigt funktionshinder, som beräknas vara i mer än tre månader.
- är folkbokförd i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Region Skåne.

Ansökan om färdtjänst

För att ansöka om färdtjänst fyller du i och skriver under blanketten "Ansökan om färdtjänst" och skickar den till:

Skånetrafiken

Färdtjänst

281 83 Hässleholm

Blanketten kan du själv hämta via www.skanetrafi ken.se/fardtjanst. Vi kan också skicka blanketten hem till dig. Ring till Skånetrafiken Serviceresor på telefonnummer 0771-77 44 33 för att beställa. Om du behöver, hjälper vi dig att fylla i ansökan.



Så behandlas din ansökan

När Skånetrafiken har fått in ansökan utreder en handläggare rätten till färdtjänst utifrån Lag om färdtjänst.

Handläggaren kontaktar dig när din ansökan ska behandlas. Ibland behöver en ansökan kompletteras med ett läkarintyg som styrker din funktionsnedsättning. Detta får du i så fall veta av din handläggare.

När Skånetrafiken har fattat beslut om färdtjänst skickas beslutet hem till dig. Har du frågor kring beslutet är du välkommen att kontakta oss. Beslut om färdtjänst kan överklagas.

När ditt färdtjänstillstånd upphör kan du ansöka om färdtjänst på nytt.

Här kan du resa

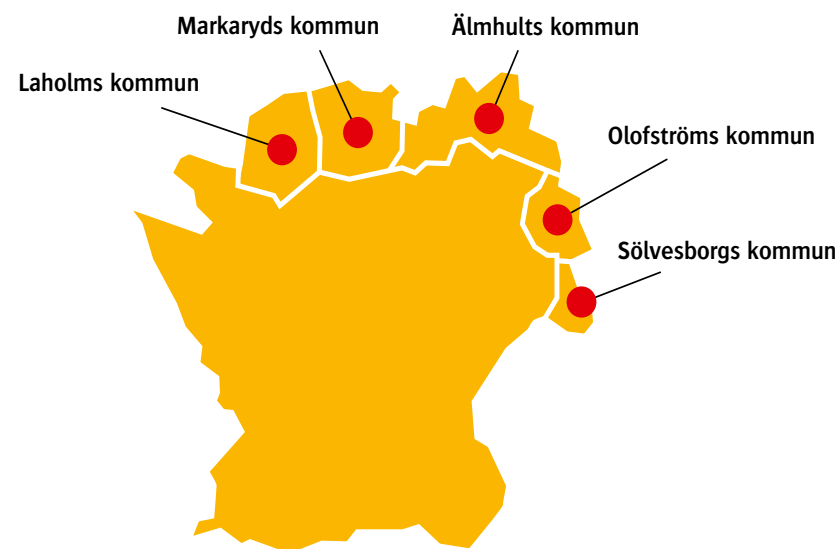
Du kan resa i hela Skåne samt till och från angränsande kommuner. Dessa är Älmhult, Olofström, Markaryd, Laholm och Sölvesborg.

Resa i annan kommun (RIAK)

Du som har ett giltigt färdtjänstillstånd kan resa med serviceresor inom kommuner som inte omfattas av Skånetrafikens färdtjänst. För mer information och beställning av biljetter kontaktar du Skånetrafiken. Serviceresor på telefonnummer 0771-77 44 33.

Riksfärdtjänst

Riksfärdtjänst är resor inom Sverige från en kommun till en annan utanför Skåne och utgår från Lag om Riksfärdtjänst (1997:735). Riksfärdtjänst ansöker du





alltid om via en separat ansökan. Du har inte automatiskt rätt till riksfärdtjänst om du har rätt till färdtjänst med Skånetrafiken. Riksfärdtjänst ansöker du om i god tid. Minst tre veckor innan du planerar att resa behöver Skånetrafiken ha din ansökan.

Vad kostar färdtjänst?

Med serviceresor

Färdtjänst kan innebära resa med personbilar eller specialfordon inom Serviceresor. För resor som sker med serviceresefordon betalar du egenavgift. Priset på din resa beror på hur långt du ska resa och utgår från en fastställd taxa. Samma pris gäller dygnet runt, årets alla dagar. Du betalar via faktura som kommer från Region Skåne en gång i månaden. Barn under 7 år reser kostnadsfritt med färdtjänst. Från 7 till 20 år betalar du barn/ungdomspris. Från den dag du fyller 20 år betalar du vuxenpris.

I den allmänna kollektivtrafiken

Du som har blivit legitimerad för färdtjänst i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Region Skåne, reser kostnadsfritt med Skånetrafikens bussar och tåg i hela Skåne. När du reser med buss och tåg har du alltid rätt att ta med dig en ledsagare samt upp till två barn under 7 år utan kostnad, oavsett vad ditt färdtjänstillstånd ger dig rätt till vid resor med serviceresefordon.

Jojo Serviceresekortet – ditt färdbevis

När du har blivit beviljad färdtjänst får du inom cirka två veckor ett kort som heter Jojo Serviceresor. När du reser med Serviceresor ska du alltid visa ditt Jojo Serviceresekort för föraren vid resans start för att registrera resan. Du ska också kunna visa legitimation om föraren begär det. Ombord på Skånetrafikens bussar och tåg visar du kortet för föraren eller tågvärden. Även här ska du kunna visa legitimation.



Fria resor – kostnadsfria resor i den allmänna kollektivtrafiken

Du som har rätt till färdtjänst med Skånetrafiken och har ett giltigt Jojo Serviceresekort, reser Fria resor. Detta innebär att du reser helt kostnadsfritt med Skånetrafikens bussar och tåg i hela Skåne. Du har dessutom rätt att ta med en ledsagare samt två barn under 7 år utan kostnad. Skånetrafikens allmänna kollektivtrafik består av stadsbusstrafik, regionbussar och tåg samt närtrafik.

Tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken

Skånetrafiken arbetar för att göra den allmänna kollektivtrafiken tillgänglig för alla. Vi anpassar bussar, tåg, stationer och hållplatser så att resenärer med funktionsnedsättning enkelt kan resa med oss.

På perronger och hållplatser finns ledstråk och markeringar för att underlätta navigering. Du kan också beställa ledsagarservice som hjälper dig om du behöver hjälp med att hitta rätt eller bära ditt bagage. Du får ha med dig max två väskor. Ledsagarservice beställer du på telefonnummer 0771-77 77 77, senast 24 timmar innan du ska resa. Om du får problem med din förbokade ledsagning, kan du ringa 0774-44 55 55.

Bussarna är utrustade med lågt insteg och plattformar som är anpassade i höjd med hållplatserna så att du enkelt ska kunna ta dig på och av bussen. Tågen har låggolvsvagnar med insteg på samma nivå som plattformen för att förenkla på- och avstigning. På alla bussar och tåg finns platser för rullstolar, rullatorer och andra hjälpmedel. Förare och tågvärden hjälper dig om du behöver det. Hörselslinga finns på de flesta tågen och bussarna.

Läs mer om Skånetrafikens tillgänglighet på skanetrafi ken.se/tillganglighet eller i broschyren "Handbok i tillgänglighet". Du kan också kontakta Serviceresors kundtjänst på telefon 0771-77 44 33.



Färdtjänst med serviceresor

Du som har färdtjänststillstånd kan resa med Skånetrafiken serviceresor. Serviceresor är ett samlingsnamn för färdtjänst och sjukresor som utförs med serviceresefordon. Du betalar egenavgift för dina resor med serviceresor.

Alla Skånetrafikens serviceresor är individanpassade. Serviceresefordon kan vara personbil eller specialfordon, allt beroende på hur ditt behov och ditt färdtjänststillstånd ser ut samt om du har hjälpmedel.

Du reser samordnade resor tillsammans med andra resenärer om inte färdtjänststillståndet ger dig rätt till annat. Till skillnad från till exempel taxiresor åker du inte heller alltid närmaste vägen till resmålet.

Generell hjälp

Föraren ska alltid ge dig generell hjälp vilket innebär att föraren

- hämtar/lämnar in genom port i markplan.
- hjälper dig i och ur bilen, hjälper till med bälte samt spänner fast rollator och andra hjälpmedel, till exempel rullstol.
- hjälper till med hjälpmedel och bagage in genom port i markplan.

Särskild hjälp

Särskild hjälp utförs om du, utifrån färdtjänstbeslut är berättigad till och resan är bokad med, Särskild hjälp. Särskild hjälp innebär att du blir hämtad/lämnad innanför ytterdörr i bostad, till exempel tredje våningen i ett hyreshus, avdelning eller liknande.



Ledsagare

Ledsagare kan du få rätt till om du har ett hjälpbehov i bilen under resans gång. Om ditt behov av hjälp uppstår före eller efter resans gång är detta inte skäl att beviljas ledsagare.

Medresenär

Du har rätt att ta med dig upp till två personer under resan inklusive eventuell ledsagare. Om samtliga medresenärer är barn tillåts tre stycken. Medresenär betalar samma pris som färdtjänstresenären. Kostnaden tillkommer på din faktura.

Trappklättring

Trappklättring är en tjänst som ligger utanför Lag om färdtjänst och behovsprövas alltid av våra handläggare. Skånetrafiken erbjuder av säkerhetsskäl trappklättring under maximalt sex månader.

Om du inte har möjlighet att ordna transporten i din trappa på egen hand kan du vända dig till den kommun där du är folkbokförd för information kring bostadsanpassning. Trappklättring utförs endast på din hemadress; i yttertrappor till hyreshus och i trapphus i hyreshus samt till eller från högst fjärde våningen. Föraren utför inte trappklättring i spiraltrappor, yttertrappor till villor eller inne i din bostad. Trappans utformning påverkar möjligheten att erbjuda trappklättring. Föraren avgör om trappklättring är säkert att utföra där du bor.

Hjälpmedel

Du kan ta med dig de personliga hjälpmedel som du behöver om de går att fästa inne i fordonet.

För att rullstolen ska fungera som sittplats måste

- rullstolen ha fyra utmarkerade fästpunkter för att kunna spännas fast.
- resenären kunna använda trepunktsbälte.
- huvudströmbrytaren vara avstängd på elrullstolar.
- rullstolens parkeringsbroms vara tillslagen.
- rullstolen vara krocktestad.

Det är du som resenär som ansvarar för att ditt hjälpmedel är lämpligt att använda som sittplats. Du får inte sitta kvar i elrullstol med styre (så kallat el-scooter, el-moped och liknande) under färd.

Bagage

Förutom hjälpmedel kan du och eventuell ledsagare eller medresenär ta med två handbagage var. Storleken på bagaget får maximalt vara 55 x 50 x 30 cm per styck.

Djur

Ledar-, service-, och signalhund reser kostnadsfritt om du har tillstånd för detta. Du får ta med två sällskapsdjur om de färdas i bur eller med sele som går att fästa i bälte eller kan transporteras i bagageutrymme. Du betalar egenavgift för sällskapsdjur. Det är du som resenär som ansvarar för att ha bur eller sele med till ditt/dina djur.





Barnsäkerhet

I alla serviceresefordon finns bälteskudde för barn mellan 4–12 år. Dessa behöver inte bokas i förväg. Bilbarnstol för barn mellan 0–9 månader, så kallat babyskydd, tillhandahålls inte.

Skånetrafiken kan, i begränsad utsträckning, erbjuda bilbarnstol för barn mellan 9 månader och 4 år. Du måste vara legitimerad för bilbarnstol och särskild hjälp och barnet vara bokat som medresenär. Bokning av resa där bilbarnstol behövs ska bokas senast dagen innan resan.

Vårdnadshavare ansvarar själv för bilbarnstol för barn med färdtjänstillstånd.

Barn under 7 år får inte resa utan vuxens sällskap.

Arbetsresa

Med arbetsresor menas resor till och från arbete, utbildning över grundskolenivå (ej gymnasiesärskola) och resor till och från daglig verksamhet. Arbetsresor gäller mellan angivna adresser. Du kan göra två resor per dag.

Arbetsresa kan du få fram till ålderspension, det vill säga längst till och med den månad du fyller 67 år.

Du kan när som helst meddela uppehåll av arbetsresa för hel kalendermånad och istället betala avgift per färdtjänstresa. Om du vill göra ett uppehåll av arbetsresa eller ändra i arbetsadress eller hemadress, kontaktar du Serviceresors kundtjänst på telefonnummer 0771-77 44 33 senast 14 dagar innan.

Hur långt du reser avgör priset på dina arbetsresor. Du betalar en fast avgift varje månad och betalar via faktura i efterhand.

Beställ färdtjänst med serviceresor

Beställning av resa med serviceresor görs på telefonnummer 0771-77 44 11

För att göra bokningen behöver du ha följande uppgifter till hands

- ditt kundnummer eller personnummer.
- från och till vilken adress du ska resa.
- vilken dag och tid du önskar resa.
- när du senast vill vara framme.
- om du reser med sällskap; ledsagare eller medresenär.
- om du tar med dig assistanshund, ledarhund eller signalhund.
- om du tar med dig sällskapsdjur.
- om du tar med dig hjälpmedel och i så fall vilket.
- om du har särskilda villkor i ditt färdtjänstbevis.
- ditt telefonnummer.
- om du önskar få bokningsinformation via sms.

Under telefonsamtalet ska du alltid få besked om tid för hämtning och vad resan kostar. Resan betalar du via faktura i efterhand. Du betalar aldrig till föraren i bilen.





Sms-bekräftelse

Du kan välja att få en bekräftelse på din bokning direkt i din mobiltelefon. Du kan också få bekräftelse vid avbokning samt information om eventuella ändringar av tid i din mobiltelefon. Meddela beställningsmottagningen när du beställer din resa att du önskar ansluta dig till sms-tjänsten så hjälper de dig. Sms-tjänsten gäller för närvarande inte om du lagt upp schema för återkommande resor.

Återkommande resor

Om du under minst en månad regelbundet reser mellan samma adresser kan du lägga upp ett schema för dina resor. Kontakta Återkommande resor på telefonnummer 0771-77 44 44 eller på e-post fastaressorservice-resor@skanetraffiken.se så får du hjälp.

Tider

Du kan beställa din resa tidigast två veckor innan planerad avfärd. Om du i stället vill resa så snart som möjligt ska din väntetid vara maximalt 90 minuter. Om Skånetrafiken inte har möjlighet att erbjuda en resa inom 90 minuter kan du begära ersättning för dina utlägg om du fått ordna med resor med egen bil eller taxi. Ersättningen är begränsad till 1/40 av prisbasbelopp. För aktuella uppgifter kring prisbasbelopp kontaktar du Statistiska Centralbyrån (SCB).

När du har fått en restid behöver du vara beredd att resa 10 minuter innan till 10 minuter efter din avtalade restid.

Om du behöver avbeställa din resa är det viktigt att du ringer och meddelar detta i så god tid som möjligt. Om du vid upprepade tillfällen inte avbeställt kan du bli debiterad för hela reskostnaden.



Vid försening

Om ditt fordon är över 10 minuter försenat från avtalad tid ska du ringa till Skånetrafikens Sen bil. Du når Sen bil på telefonnummer 0771-77 44 22.

Ersättning vid försening

Om du blir hämtad mer än 30 minuter efter avtalad tid, kan din egenavgift tas bort och du behöver inte betala för resan. Detsamma gäller om du har bokat en senast framme-tid och blir lämnad mer än 30 minuter efter din senast framme-tid. Skånetrafiken kan inte ta bort egenavgiften om förseningen beror på dig som resenär.

Om du efter försening på mer än 30 minuter behövt ordna med resa med egen bil eller taxi kan du ha rätt till ersättning för dina utlägg. Du kan inte få ersättning om förseningen beror på dig som resenär. Ersättningen är begränsad till 1/40 av prisbasbelopp. För aktuella uppgifter kring prisbasbelopp kontaktar du Statistiska Centralbyrån (SCB).

Skånetrafiken ersätter inte tredjepartsskador som uppstått på grund av försenad resa.

Kontakta Serviceresors kundtjänst, telefonnummer 0771-77 44 33 för att begära ersättning vid försening. Tänk på att spara kvitton för eventuella utlägg om du ordnat resa med egen bil eller taxi och att inkomma med din begäran inom 30 dagar.

Berätta vad du tycker

Att du är nöjd med din resa är viktigt för oss. Om du inte är nöjd, vill lämna synpunkter eller dela med dig av beröm kan du höra av dig till vår kundtjänst. Du kan också lämna synpunkter eller klagomål skriftligen. På så sätt kan vi arbeta för att bli ännu bättre.

Telefon Serviceresors kundtjänst 0771-77 44 33
e-post kundtjanstserviceresor@skanetrafi ken.se
www.skanetrafi ken.se/kundservice/min-resa/



Kontakta Serviceresor

Kundtjänst

0771-77 44 33

kundtjanstserviceresor@skanetrafi ken.se

Boka resa med serviceresor

0771-77 44 11

bokningsserviceresor@skanetrafi ken.se

Sen bil

0771-77 44 22

Återkommande resor

0771-77 44 44

fastaresorserviceresor@skanetrafi ken.se

Information om den allmänna kollektivtrafiken

0771-77 77 77

Röststyrt talsvar

0771-77 77 24 (dygnet runt)

Hemsida

www.skanetrafi ken.se/fardtjanst

