

ANTECKNINGAR

Datum 2019-06-19

1 (4)

**Anteckningar från möte med Region Skånes
funktionshindersråd**

Tid: 2019-06-19 kl. 13-16

Plats: lokal Öresund, Dockplatsen 26, Malmö

Deltagande ledamöter

Per Einarsson (KD), Region Skåne (ordförande)

Thomas P Larsson, HSO

John Andersson, HSO

Gerd Winoy Mowitz, HSO

Carolina Nordbeck, DHR

Henrik Eldh, SRF

Per Arne Andersson, SRF

Hans Ohlin, SRF

Michelle Nilsson, NSPH

Sheila Dale, NSPH

Carina Zachau (M), Region Skåne

Anna Mannfalk (M), Region Skåne

Susanne Bäckman (L), Region Skåne

Maria Nyman Stjärnskog (S), Region Skåne

Jonas Esbjörnsson (S), Region Skåne

Patrik Milton (V), Region Skåne

Kjell Stjernholm (MP), Region Skåne

Anneli Eskilandersson (SD), Region Skåne

Ewa Bejvel (SD), Region Skåne

Margot Nilsson, Koncernstab HR

Gunne Arnesson Lövgren, Koncernstab kansli, (sekreterare)

Förhinder:

Monika Steorn, HSO då inga tolkar fanns tillgängliga

Conny Stringheim, DHR

Ewa Pihl Krabbe (S), Region Skåne

Birte Sandberg (C), Region Skåne

Mötet inleddes med gemensam lunch klockan 12.

1. Inledning

Per Einarsson hälsade alla välkomna och en presentationsrunda genomfördes.

2. Färdtjänst och serviceresor

Weronica Knutsson från färdtjänstenheten vid Skånetrafiken informerade om att serviceresor innefattar färdtjänst och sjukresor samt att det görs runt 5000 resor per dygn i Skåne med 350 fordon. Beställningscentralen drivs i egen regi från 2018. Skånetrafiken ansvarar för färdtjänst i 24 av Skånes 33 kommuner: Bjuv, Bromölla, Båstad, Eslöv, Helsingborg, Hässleholm, Hörby, Höör, Kristianstad, Landskrona, Lomma, Osby, Perstorp, Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Svalöv, Svedala, Tomelilla, Ystad, Åstorp, Ängelholm, Örkellunga och Östra Göinge. Bjuv är på väg in.

Emma Johansson från färdtjänstenheten berättade att det finns 25 färdtjänsthandläggare och att drygt 20 000 personer är beviljade färdtjänst med Skånetrafiken. 2018 togs emot ungefär 8 400 ansökningar om färdtjänst och riksfärdtjänst varav hälften är omprövningar. Andelen avslag är 15%. Enligt lagen (1997:736) om färdtjänst ges tillstånd till den som har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Om den som söker tillstånd behöver ledsagare under resorna, skall tillståndet gälla även ledsagaren och tillståndet kan gälla för viss tid eller tills vidare. De som kan få färdtjänst ska vara folkbokförda i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Region Skåne. Bedömningen av väsentliga svårigheter utgår från funktionsnedsättningens konsekvenser för funktionsförmågan, inte diagnosen i sig. Personen ska ha ett varaktigt funktionshinder som beräknas vara i mer än tre månader. Man har inte rätt till färdtjänst på grund av hög ålder, förflyttning av hjälpmedel, ekonomiska eller sociala faktorer, om det saknas allmänna kommunikationer eller om det är långa avstånd till dessa, om personen saknar körkort eller inte kan köra bil, om man beviljats färdtjänstillstånd tidigare eller om man är ovan vid att resa med allmänna kommunikationer.

Regelverket för färdtjänst medger resa i hela Skåne, obegränsat antal resor, ledarhund, signal / servicehund följer med gratis, två husdjur får följa med mot avgift, två medresenärer får följa med mot avgift, man får göra två arbetsresor per dag till och från arbete. Kostnaden är enligt fast kilometertaxa och betalningen görs mot månadsfaktura.

När det gäller hjälpmedel får man ha med fällbart hjälpmedel, rullstol som man sitter i och utöver detta får man ta med två handbagage. Om det finns beviljat i färdtjänstillståndet så finns möjlighet att ta med skrymmande hjälpmedel (1 per bil). Viktigt att beställningen blir korrekt vad man ska ha med. En översyn av frågan om hjälpmedel görs under hösten.

Ledsagare åker med kostnadsfritt om det finns hjälpbehov i bilen under resan. Kunden har alltid rätt att ta med upp till två medresenärer på resan mot avgift. När det gäller sjukresor kan vårdpersonal vid behov bevilja rätt till ledsagare.

Ledarhundar är inte lastsäkrade, det pågår en diskussion på nationell nivå hur man hanterar detta, vissa vill ha hunden i personbil, andra vill ha lastsäkrad. Ett förslag är att man har sele till hunden.

Önskemål framfördes om tydlighet i skillnaderna mellan färdtjänst och sjukresor så det blir rätt vid fakturering. Vid beställningen är det viktigt att man tydligt anger om det handlar om färdtjänst eller en sjukresa.

I beställningsmottagningen är det krav att alla pratar flytande svenska och att alla bor i Skåne, det lyftes som ett önskemål att samma krav ska gälla för chaufförer för att undvika missförstånd. Förare är ett bristyrke och det är svårt att hitta duktiga kompetenta förare, det är viktigt att man ser skillnaden mellan ett uppdrag som färdtjänstförare och taxiförare. Skånetrafiken gör i höst en extra satsning på utbildning för 6000 personer som handlar om bemötande, punktlighet och information i stort läge. Serviceakademin ger årliga utbildningar för alla inklusive entreprenörer. De allra flesta förare är väldigt duktiga och vill väl men kunskapen behöver öka. Utbildningen handlar om olika typer av funktionsnedsättningar.

Taxilegitimation ska finnas synlig i bilen, förarlicensen ska föraren ha på sig så det är lätt att se den. Frågan ställdes hur en blind får informationen att föraren är licensierad vilket Skånetrafiken tar med sig och funderar ut hur man kan hantera.

För mer information se <https://www.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/om-du-reser-med-fardtjanst/>

3. Beställningsmottagning färdtjänst- och serviceresor

Ali Faras och Susanne Carlsson från beställningsmottagningen på Skånetrafiken berättade att för att öka kvaliteten och produktionen tog Skånetrafiken, efter politiskt beslut, över driften av beställningsmottagningen i egen regi den 1 juli 2018. Det var en tuff start med många fler samtal än man fått uppgift om, man har fått omfördela resurser, rekrytera fler och det har varit utbildningar. Webbokning för sjukvårdspersonal har införts. Fokus finns på kvalitet, bemötande, kötiden, man gör hälsosatsningar för medarbetarna och det finns telecoaching.

Mellan 8 000 och 12 000 samtal kommer in varje vecka till beställningsmottagningen, väntetiden har minskat från 25 minuter inledningsvis till runt 5 minuter idag. Mätningen av bemötandet har förbättrats sedan beställningsmottagningen togs över i egen regi och ligger på över 90% som är nöjda med bemötandet.

Förslag lyftes om att ha en app där man kan boka resor, både Malmö och Västtrafik har detta och Skånetrafiken undersöker denna möjlighet.

För mer info se: https://youtu.be/_wO4t9hi9_Q

4. Kundtjänst

Catharina Mohlin från Serviceresors kundtjänst berättade att enheten har 7 medarbetare och hanterar runt 5000 samtal på en månad. Mellan 9-15 är det telefontid. Man jobbar med upphandlingar, uppföljning, kontakt med trafikbolagen och olika former av utvecklingsarbete till exempel kring fakturering.

Ibland kan det upplevas svårt att rapportera då man känner sig uthängd, en tredjedel av klagomålen anmäls inte. Men det finns en rättssäkerhet och det är viktigt att rapportera det som inte fungerar för att få till stånd en ändring.

Avvikelser med förseningar registrerar Skånetrafiken själv så det behöver man inte rapportera om.

5. Tillgänglighet i kollektivtrafiken

Carina Zachau som är ordförande i kollektivtrafiknämnden poängterade vikten av brukardialoger och att deltagarna bistår med att sprida informationen vidare i sina respektive organisationer.

Frågan ställdes kring de som är i behov av färdtjänst- eller sjukresor men inte kan göra sin röst hörd på egen hand, hur tar Skånetrafiken in information från dem? Man ringer upp och ställer frågor. Men det är inte helt enkelt, för vissa kan en annan person ha fått juridiskt möjlighet att svara medan andra som kan svara själv kanske borde haft hjälp att svara.

Det är ofta som utropen om hållplats på bussar saknas vilket är ett problem för blinda. Det ingår i uppdraget att utrop ska ske och viktigt att Skånetrafiken får signaler om det inte följs. Det finns också exempel på att hörselslingan inte har fungerat i bussen vilket den ska göra.

Det är diffusa ledstråk på perrongerna för en blind person, detta är en fråga som kommunerna ytterst ansvarar för även om Skånetrafiken för en dialog med dem.

Kritik framfördes på att ledsagningen inte fungerat på Malmö central och att det inte fungerar mellan buss och tåg. Detta innebär att många beställer färdtjänst istället.

JoJo-korten kommer att försvinna och biljetter köps i app från årsskiftet. Men det kommer att finnas alternativ så man kan köpa resa med kreditkort eller med Skånekort som man kan ladda med resor. Viktigt att brukarorganisationerna involveras vid byte av till exempel biljettautomater.

6. Övriga frågor

Inga övriga frågor lyftes.

7. Kommande möten

Nästa möte den 30 september klockan 13-16 kommer att vara i Rådhus Skåne i Kristianstad och temat är primärvård. Ledamöterna är välkomna att spela in frågor och tankar inför arbetsutskottets möte den 11 september.

Kommande möte är den 19/12 i Malmö och förslag till tema välkomnas.

antecknat av Gunne Arnesson Lövgren