



Det här är serviceresor

- Serviceresor är en del av kollektivtrafiken och är samlingsnamnet för färdtjänst och sjukresor.
- Skånetrafiken ansvarar för sjukresor i hela region Skåne, finansieras från regionen och egenavgifter.
- 5000 resor per dygn och 350 fordon
- Beställningscentral i egen regi från 2018



Skånetrafiken

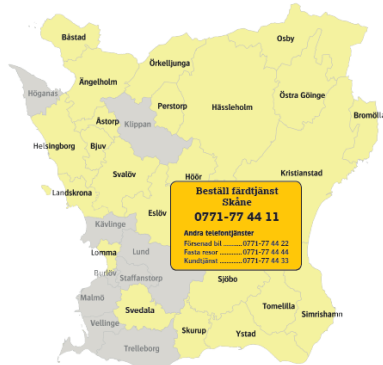


Skånetrafiken ansvarar för färdtjänst i 24 av Skånes 33 kommuner

Beställning av färdtjänst

Om du på grund av funktionsnedsättning har väsentliga svårigheter att resa med den allmänna kollektivtrafiken kan du ansöka om färdtjänst.

Dessa resor utförs med Serviceresor och du beställer din resa på 0771-77 44 11. Vi har öppet dygnet runt!



Bjuv, Bromölla, Båstad, Eslöv, Helsingborg, Hässleholm, Hörby, Höör, Kristianstad, Landskrona, Lomma, Osby, Perstorp, Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Svalöv, Svedala, Tomelilla, Ystad, Åstorp, Ångelholm, Örskelljunga och Östra Göinge. Burlöv är på väg in.

För information om tider för bussar och tåg ring 0771-77 77 77. Välkommen ombord och trevlig resa!

Skånetrafiken



Skånetrafiken



Färdtjänst

- 25 Färdtjänsthandläggare
- 20 200 personer är beviljade färdtjänst med Skånetrafiken
- 2018 tog vi emot ca 8 400 ansökningar om färdtjänst och riksfärdtjänst
- Andel avslag 15 procent



Skånetrafiken



Förväntningar

Vad ger inte rätt till färdtjänst?

- Hög ålder
- Avsaknad av allmänna kommunikationer eller långa avstånd till dessa.
- Ekonomiska eller sociala faktorer
- Avsaknad av körkort eller oförmåga att framföra bil
- Tidigare beviljat färdtjänstillstånd
- Förflyttning med hjälpmedel
- Övana att resa med allmänna kommunikationer



Skånetrafiken



Lag (1997:736) om färdtjänst

- 7 §** Tillstånd till färdtjänst skall meddelas för dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel.
- 8 §** Om den som söker tillstånd till färdtjänst behöver ledsagare under resorna, skall tillståndet gälla även ledsagaren.
- 9 §** Tillstånd till färdtjänst meddelas för viss tid eller tills vidare.

Skånetrafiken



Vem kan få färdtjänst?

- Personen ska vara folkbokförd i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Region Skåne.
- Bedömning 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.

Skånetrafiken



Från ansökan till beslut

Hur jobbar färdtjänsthandläggarna?

- Kunden ansöker om färdtjänst via särskild ansökan.
- Ansökan läggs in i särskilt system och handläggs i ordning utifrån ankomstdatum. Äldst ansökan tas först.
- Handläggare utreder kundens rätt till färdtjänst, i flesta fall via telefon.
- Intyg / utredningar efterfrågas vid behov.
- Beslut fattas. Bifall, delavslag eller avslag.
- Vid avslag kommuniceras tänkt avslag först med kund sedan formellt beslut.
- Kunderna har alltid rätt att få beslutet prövat i domstol.



Skånetrafiken



Ledsagare och medresenär i färdtjänst

- Hjälpbehov i bilen under resan
- Ledsagare åker med kostnadsfritt
- Kunden har alltid rätt att ta med upp till två medresenärer på resan mot avgift.
- Vårdpersonal kan vid behov bevilja rätt till ledsagare på sjukresor.



Skånetrafiken



Regelverk för färdtjänst

- Resa i hela Skåne
- Obegränsat antal resor
- Ledarhund, signal/servicehund gratis
- Två husdjur får följa med mot avgift
- Två medresenärer får följa med mot avgift
- Två arbetsresor per dag till och från arbete
- Kostnad enligt fast kilometertaxa, månadsfaktura
- Resa i annan kommun (RIAK)
- Jojo serviceresekort



Skånetrafiken



Frågor?

Skånetrafiken



Beställningsmottagningen Juni 2019

Skånetrafiken

Övertagande 1 juli-18

- Politiskt beslut
- Förbättra kvalitén
- Prognoser
- Tuff start

Skånetrafiken



Nuläge

- Omfördelning av resurser
- Rekrytering
- Utbildning
- Web bokning för sjukvårdspersonal
- Varierat inflöde av samtal
- Sjukfrånvaro

Skånetrafiken

15

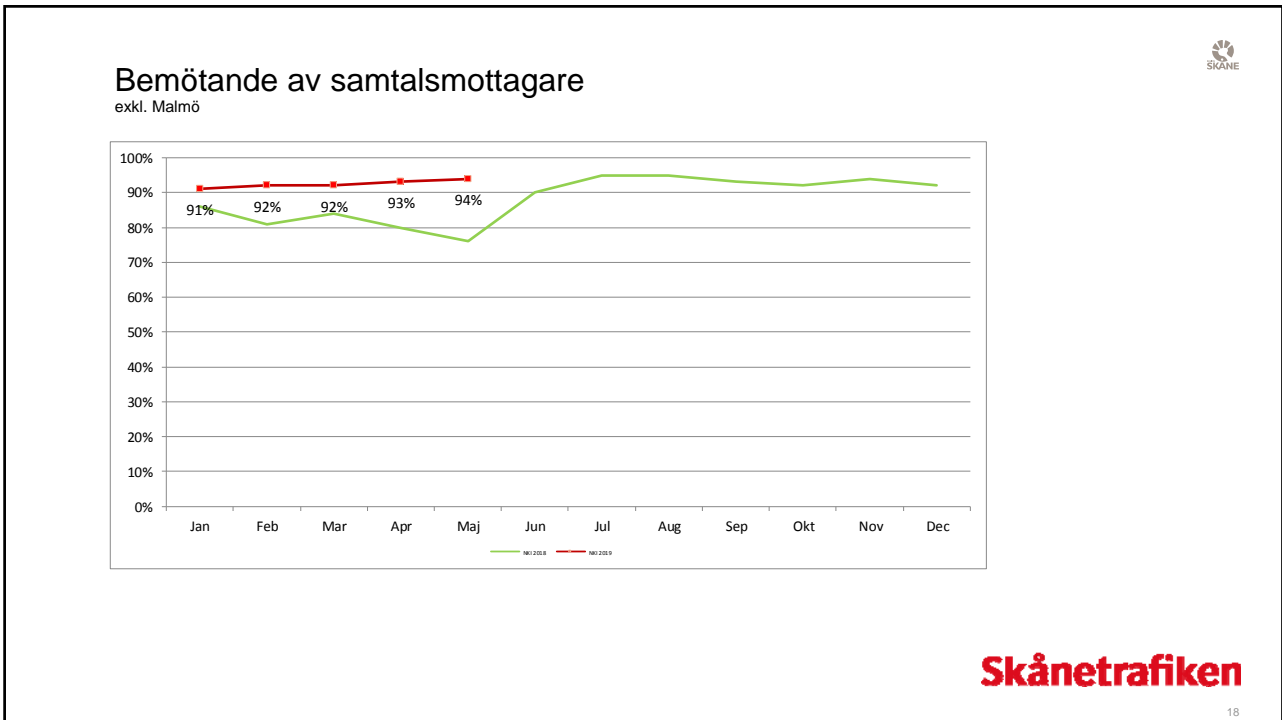
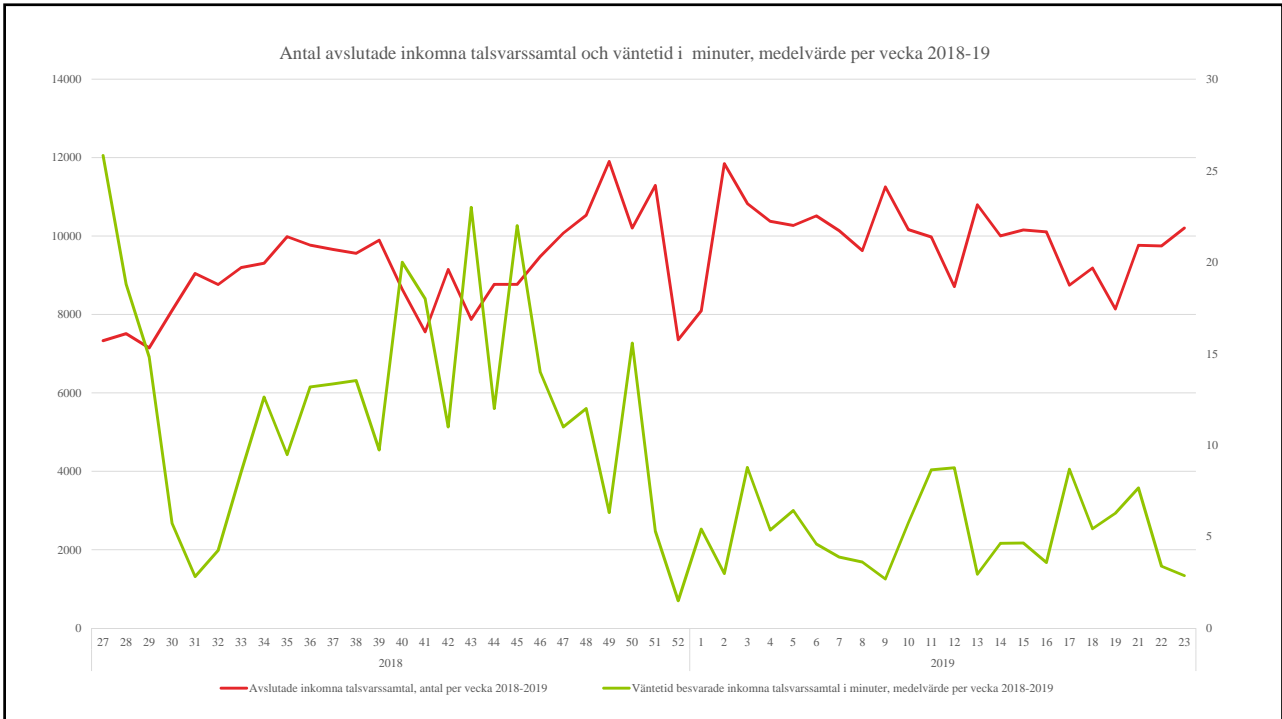


Fokus

- Kvalité
- Bemötande
- Kötid
- Hälsosatsning
- Telecoach

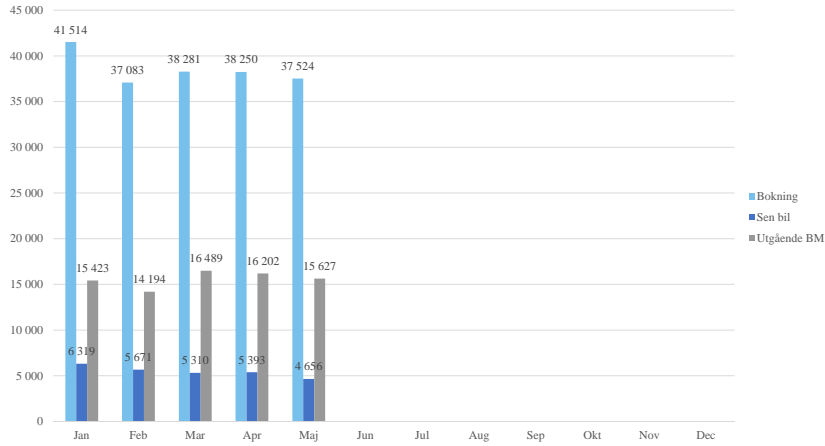
Skånetrafiken

16



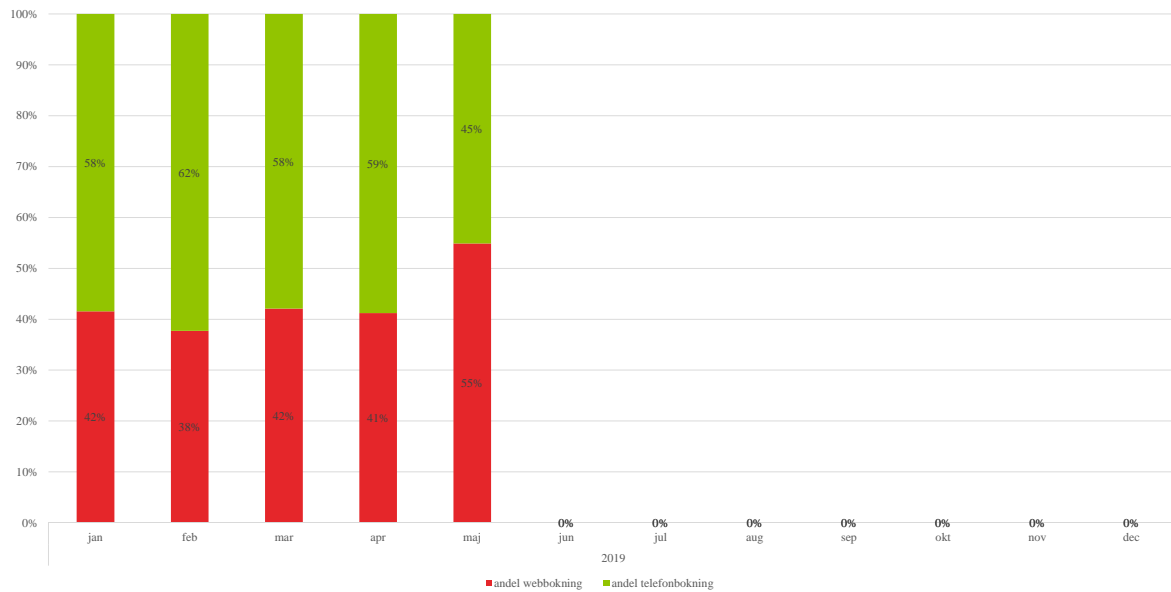


Antal besvarade samtal



Skånetrafiken

Sjukresor bokade av vårdpersonal via webb respektive telefon, procent av antal bokningar/avbokningar 2019





Kundtjänst

- Klagomålshantering

Skånetrafiken



Bemötande

- Arbetet med bemötandefrågor

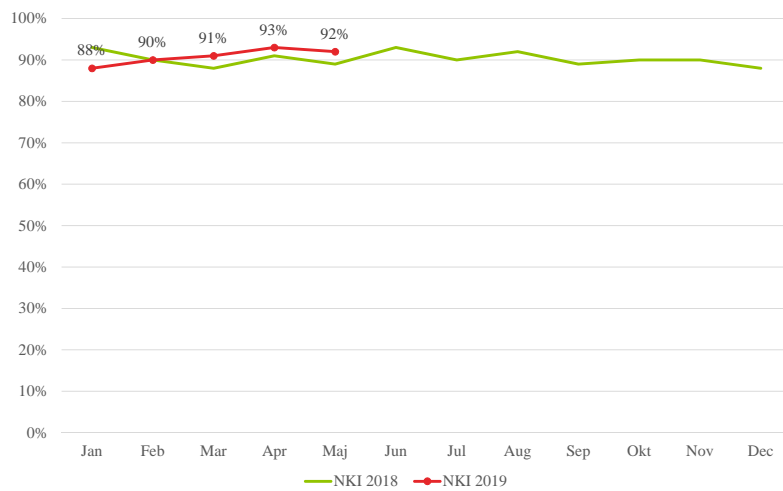


Skånetrafiken

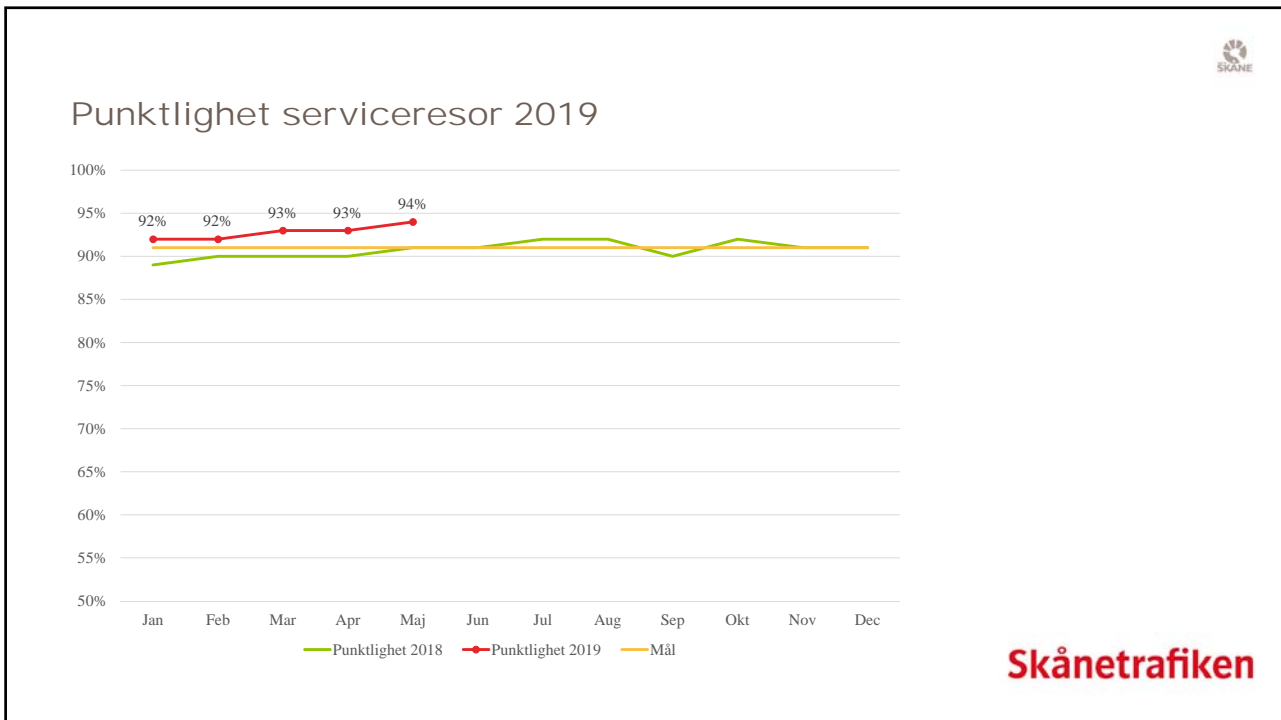


Förarens bemötande

Exklusive Malmö



Skånetrafiken





<https://youtu.be/D7gSC0xD1uw>

Kund: Knut Thorstensson och Älvis

<https://youtu.be/3D5s8XmI5vQ>

Förare: Mirna El-Maoula och Göran Ljung

https://youtu.be/wO4t9hi9_Q

Chef beställningscentralen: Ulrika Stålnacke

Färdtjänstfilm <https://www.skandetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/om-du-reser-med-fardtjanst/>

Skånetrafiken