värdighets-garanti

Läs mer på skanetrafiken.se

Skånetrafikens färdtjänst

Skånetrafiken

Innehållsförteckning

Inledning ... 3
Vad är färdtjänst? ... 4
Vem kan få färdtjänst? ... 4
Ansöka om färdtjänst ... 7
Så behandlas din ansökan ... 7
Var kan du resa? ... 8
Färdtjänst med serviceresor ... 9
Serviceresebiljetten – ditt färdbevis ... 14
Fria resor – i den allmänna kollektivtrafiken ... 16
Vad kostar färdtjänst? ... 17
Arbetsresa ... 17
Beställ färdtjänst med serviceresor ... 18
Tider ... 20
Vid försening ... 21
Berätta vad du tycker ... 22
Kontakta Serviceresor ... 23

Inledning

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

Informationen gäller för dig som är folkbokförd i någon av de kommuner som har överlåtit ansvaret för färdtjänsten till Skånetrafiken. 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 skanetrafiken.se/fardtjanst eller kontakta kundtjänst på telefon 0771-77 44 33.

Vad är färdtjänst?

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

Färdtjänst är en del av kollektivtrafiken och man reser tillsammans med andra resenärer. Därför åker man inte alltid närmaste vägen till resmålet. Färdtjänst innebär resa med personbil eller specialfordon inom Serviceresor.

Det här är inte färdtjänst

Resor som inte omfattas av färdtjänst är till exempel resor till/från grundskola, grundsärskola eller gymnasiesärskola. Resor till och från vården är inte färdtjänst utan sjukresor. Läs mer om sjukresor på skanetrafiken.se/sjukresor eller i broschyren ”Sjukresor 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 rätt till 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 har du rätt till om du:

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

TOPRO

Ansöka om färdtjänst

Du kan ansöka om färdtjänst digitalt via 1177.se genom att logga in med e-legitimation. Du behöver ha fyllt 18 år och ha tillgång till BankID, Freja eID eller Telia E-legitimation. Du kan också ansöka genom att fylla i en pappersblankett som du hittar på vår hemsida. Blanketten ”Ansökan om färdtjänst” och mer information om att ansöka digitalt hittar du på skanetrafiken.se/fardtjanst. När du har fyllt i och signerat så skickas den till:

Skånetrafiken
Färdtjänst
281 83 Hässleholm

Vill du att vi skickar blanketten hem till dig? Behöver du hjälp med att fylla i ansökan? Vi hjälper dig gärna. Välkommen att kontakta Skånetrafiken Serviceresor på telefonnummer 0771-77 44 33.

Så behandlas din ansökan

När Skånetrafiken har fått in ansökan utreder en handläggare rätten till färdtjänst utifrån Lag om färdtjänst. Ansökan behandlas i turordning. Handläggaren kontaktar dig när din ansökan ska behandlas. Ibland behöver en ansökan kompletteras med ett medicinskt utlåtande 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 färdtjänsttillstånd upphör kan du ansöka om färdtjänst på nytt. Tänk på att ansöka i god tid, cirka 1–2 månader innan ditt färdtjänsttillstånd upphör.

Var kan du resa?

Är du beviljad färdtjänst omfattar det resor i hela Skåne.

Resa i annan kommun (RIAK)

Du som har ett giltigt färdtjänsttillstånd och önskar resa med serviceresor inom kommuner som ligger utanför Skåne behöver beställa RIAK-biljetter.

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 regleras genom Lag om Riksfärdtjänst (1997:735). Riksfärdtjänst ansöker du om via en separat ansökan, som du hittar på skanetrafiken.se/fardtjanst eller via 1177.se. 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. Skånetrafiken beslutar om färdsätt med beaktande av resenärens funktionshinder, i första hand buss, tåg, båt eller flyg.

Färdtjänst med serviceresor

Du som har färdtjänsttillstånd kan resa med Skånetrafiken Serviceresor. Serviceresor är ett samlingsnamn för färdtjänst och sjukresor som utförs med servicerесefordon.

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

Du reser samordnade resor tillsammans med andra resenärer om inte färdtjänsttillståndet 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 och lämnar dig genom port på markplan.
- hjälper dig i och ur bilen, hjälper till med bälte samt spänner fast rollator, rullstol och andra hjälpmedel.
- hjälper till med hjälpmedel och bagage in genom port på markplan.

Särskild hjälp

Särskild hjälp utförs om du enligt ditt färdtjänstbeslut är berättigad till det och resan är bokad med särskild hjälp. Särskild hjälp innebär att du blir hämtad och lämnad innanför ytterdörr i din bostad, till exempel på tredje våningen i ett hyreshus, avdelning eller liknande. Du ansvarar själv för att låsa och låsa upp ytterdörren. Föraren bistår inte med hjälp inne i bostaden, till exempel hjälp med ytterkläder, packa upp varor eller liknande.

Ledsagare

Ledsagare kan du få rätt till om du har ett hjälpbehov i bilen under resans gång. Du behöver då ansöka om ledsagare. 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 folkbokföringsadress; 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.

Hjälpmedel

Du kan ta med dig de hjälpmedel du behöver om de går att fästa inne i fordonet, eller ett hopfällbart hjälpmedel som kan transporteras i bagageutrymmet. 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.

Du som resenär har ett ansvar för att rullstolen är lämplig att användas som sittplats vid transport.

Du som använder elrullstol ansvarar själv för att köra på och av fordonet. Du får inte sitta kvar i elrullstol med styre, (så kallad el-scooter, el-moped eller liknande) under färden.

Bagage

Förutom hjälpmedel kan du ta med dig två handbagage. Eventuell ledsagare och medresenär får ta med sig ett handbagage var. Storleken på bagaget får maximalt vara 55x50x30 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 eller dina djur.

Barnsäkerhet

I alla servicefordon 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 beviljad 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 färdtjänsttillstånd. Barn under 7 år får inte resa utan vuxens sällskap.

Serviceresebiljetten – ditt färdbevis

När du har blivit beviljad färdtjänst får du inom cirka två veckor ett reskort med din serviceresebiljett. När du reser med serviceresor ska du alltid visa ditt reskort för föraren vid resans start. På Skånetrafikens bussar håller du ditt kort mot biljettläsaren. På tåget håller du ditt kort mot kundvärdens biljettläsare.

Tänk på att din serviceresebiljett är personlig och du ska alltid kunna visa legitimation i serviceresefordon och på bussar och tåg.

Tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken

Vi på Skånetrafiken arbetar för att göra den allmänna kollektivtrafiken tillgänglig för alla. Vi anpassar bussar, tåg, stationer och hållplatser så att du med funktionsnedsättning kan resa med oss. 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, rollatorer och andra hjälpmedel. Förare och tågvärdar hjälper dig om du behöver det. Hörselslinga finns på de flesta tåg och bussar. På perronger och hållplatser finns ledstråk och markeringar.

Du kan också beställa stationsledsagning som hjälper dig om du behöver hjälp med att hitta rätt eller bära ditt bagage. Du får ha med dig max två väskor. Stationsledsagning beställs på telefonnummer 0771-77 77 77, senast 24 timmar innan resa. Om du får problem med din för-bokade ledsagning kan du ringa 0774-44 55 55.

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

Fria resor – i den allmänna kollektivtrafiken

Du som har blivit beviljad färdtjänst i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Skånetrafiken, 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 färdtjänsttillstånd ger dig rätt till vid resor med servicetrafikfordon.

Vad kostar färdtjänst?

Färdtjänst kan innebära resa med personbilar eller specialfordon inom Serviceresor. För resor med servicerесefordon 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. 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.

Det finns tre olika alternativ för fakturering:

- betalning via faktura som kommer från Region Skåne en gång i månaden. Detta alternativ får du per automatik om du inte gör ett aktivt val.
- e-faktura
- autogiro

Du ansöker om e-faktura eller autogiro i din bank. Anmälningsnamn är Region Skåne. Vid obetalda fakturor kan man bli avstängd från tjänsten fakturering.

Arbetsresa

Med arbetsresor menas resor till och från arbete, daglig verksamhet eller utbildning över grundskolenivå, förutsatt att dessa resor inte omfattas av rätt till skolskjuts. Arbetsresor gäller mellan angivna adresser. Du kan göra två resor per dag. Arbetsresa kan du få till den månad då du har allmän ålderspension.

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

Du bokar din färdtjänstresa i Serviceresors app eller via mejl till bokningserviceresor@skanetrafiken.se. Du kan också ringa 0771-77 44 11 för att boka din färdtjänstresa.

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.

Boka färdtjänstresa i Serviceresors app

Du som har ett färdtjänsttillstånd hos Skånetrafiken kan gå in via app eller webb för att boka eller avboka din färdtjänstresa. Du kan även se andra detaljer som till exempel egenavgift.

Sms-bekräftelse

Du kan välja att få en bekräftelse på din bokning direkt i din mobiltelefon. Du kan också få bekräftelse vid avbokning och 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 fasta resor.

Fasta resor

Om du under minst en månad regelbundet reser mellan samma adresser kan du lägga upp ett schema för dina resor. Kontakta Fasta resor på telefonnummer 0771-77 44 44 eller via e-post fastaresorserviceresor@skanetrafiken.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 5 minuter innan till 15 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 15 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. För att begära ersättning vid försening kontaktar du Serviceresors kundtjänst på telefonnummer 0771-77 44 33. 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 från aktuellt resedatum.

Berätta vad du tycker

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

Serviceresors kundtjänst

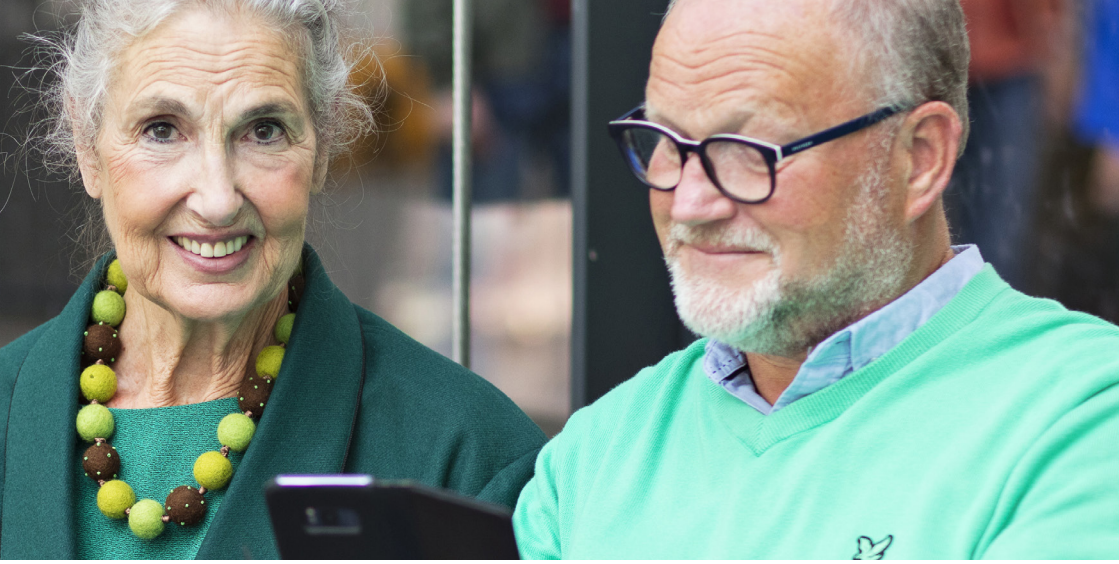
0771-77 44 33

E-post

kundtjanstserviceresor@skanetrafiken.se

Hemsida

skanetrafiken.se/kundservice/min-resa/



Kontakta Serviceresor

Kundtjänst
0771-77 44 33
kundtjanstserviceresor@skanetrafiken.se

Boka resa med serviceresor
0771-77 44 11
bokningserviceresor@skanetrafiken.se

Sen bil
0771-77 44 22

Fasta resor
0771-77 44 44
fastaresorserviceresor@skanetrafiken.se

Information om den allmänna kollektivtrafiken
0771-77 77 77

Hemsida
skanetrafiken.se/fardtjanst

Art nr 559356-122

Skånetrafiken finns till för alla som bor, verkar och reser i Skåne. Vi gör det enkelt att resa hållbart. Varje dag gör människor cirka 465 000 resor med någon av våra 14 000 dagliga turer med buss och tåg samt 5 500 serviceresor – till jobbet, familjen och vännerna. Våra resor med bussar och tåg är märkta med Bra Miljöval och genom att resa kollektivt bidrar vi tillsammans till ett hållbart samhälle, en bättre miljö och ett levande landskap. Det ger hela Skåne kraft. Eller skjuts om man så vill.

skanetrafiken.se

Alla Skånetrafikens buss- och tågresor är märkta
med Naturskyddsföreningens märkning Bra Miljöval.

Bra Miljöval

Skånetrafiken · 281 83 Hässleholm | skanetrafiken.se

Skånetrafiken