

Välkomna till Kundrådsmöte

18 maj 2021

Dagordning Kundråd 18 maj 2021

- Välkomst samt introduktion av dagen (Titti Unosdotter)
- Statistik (Adam Péntzes)
- Affärsområde Tåg (Anna Lagerstedt)
- Affärsområde Buss (Eva Klingstedt)
- Strategienheten avd Affär och strategi (Henrik Jörgensen)

PAUS

- Affärsområde Serviceresor (Tim Nilsson, Elisabeth Jansson, Helena Stjernholm)
- Aktuell information och framtid samt övriga inskickade frågor (Titti Unosdotter)



A young girl with curly hair is hugging a person wearing a brown furry costume. The girl is smiling and looking towards the camera. The person being hugged has their back to the camera, showing their brown hair. The background is slightly blurred, showing a person in a grey jacket and blue pants.

Kundråd- affärsområdena buss och tåg

210518

Före en resa

Ledsagning

- Du som har funktionsnedsättning kan få gratis ledsagning från och till mötesplats på tågstationen
- Du som har ett giltigt färdtjänstbevis får kostnadsfritt ta med dig en ledsagare vid resor med Skånetrafiken.

Beställ ledsagning

Ledsagning beställer du hos det företag som du ska resa med. Hos många företag behöver du köpa en biljett för att kunna beställa ledsagning för resan. Du beställer ledsagning senast 24 timmar innan din resa påbörjas.

När du bokar ledsagning gör du det för hela resan på en gång. Personalen frågar dig om ditt namn, telefonnummer och adress och om vilken hjälp du behöver. Din beställning bekräftas sedan med en bokningsbekräftelse via e-post eller sms.

Skånetrafiken

Telefon: 0771-77 77 77 (säg "ledsagning")

För att bokmärka dessa kontaktuppgifter, eller för att dela informationen med någon annan. Använd denna direktlänk till uppgifterna på en egen sida.

<https://www.stationsledsagning.se/bestall-ledsagare/skanetrafiken/>

<https://www.stationsledsagning.se/>

Skånetrafiken

På stationer och hållplatser

Tågstationer

- Trafikverket äger järnvägsanläggningen, inklusive plattformar, hissar och trappor.
- Regleras av TSD-krav, bland annat TSD PRM som reglerar tillgänglighet
- Krav finns på taktila stråk, ledstänger, hissar, blindskrift/piktogram, väderskydd, trappor med mera
- Skånetrafiken har typgodkända väderskydd som uppfyller samtliga krav. Högt ställda krav på drift och underhåll



Skånetrafiken

Drift&underhåll busshållplatser

Skånetrafiken äger inga väderskydd. Vi har drift&underhållsansvar på alla väderskydd som är i vår standard, dvs byggda efter de krav som finns i hållplatshandboken. Skånetrafiken har samma entreprenör (Saps) i hela Skåne

- Rondering (städning) av väderskydd görs minst en gång/vecka. Ansvaret är inne i väderskyddet och 1 m runtomkring.
- Vintertid – avlägsna snö- och halkbekämpa inne i väderskyddet. Övriga ytor är väghållarens ansvar.
- Vi byter ut skadad utrustning, tex bänkbrädor, trasiga lampor, krackelerade topptavlor.
- Glaskross åtgärdas inom 48 timmar efter att anmälan är lagt i en arbetsorder.
- Det får inte finnas uppstickande rester i marken från stolpar som demonterats.
- Teknikern ska rapportera in fel på teknisk utrustning som tillhör ST, men även utrustning som inte tillhör ST. De ska även rapportera andra uppkomna skador och vandalisering. Rapporteras vidare inom eller utanför organisationen.
- Skånetrafiken har ansvar för att informera om rökförbud på hållplatser.
- Vi håller information på hållplatserna uppdaterad.
- Vi sätter upp reflexsnurror.

Busshållplatser

Hållplatser och stationer

Busshållplats

Tågstation

Spårvagnshållplats

Angränsande anläggning



Hållplatshandboken

Busshållplats

Busshållplats

Förutsättningar

- Medfinansiering
- Ansvarsfördelning och process
- Drift och underhåll
- Legar och externa riktlinjer
- Linjetyper
- Hållplatstyper
- Fordonsspecifikationer
- Resenärsperspektiv
- Resenärsinformation
- Designprinciper

Utformning

- Kategorisering
- Kravställning
- Kravställning överblick
- Utstråning
- Typritningar

Hjälpmedel

- Begreppslista
- Beställning
- Checklistor
- Referensbilder
- Kontakt

Välkommen till kapitlet Busshållplats

I det här kapitlet finns all information som behövs för att projektledare, projektörer och anställda inom Skånetrafiken och kommuner ska få en helhetsbild av hur en busshållplats ska utformas och fungera. Kapitlet är indelat i tre delar. Förutsättningar, Utformning och Hjälpmedel. Varje del har ett antal underavsnitt. Du navigerar inom kapitlet med hjälp av menyn till vänster.

Tillsammans ger vi Skåne skjuts!



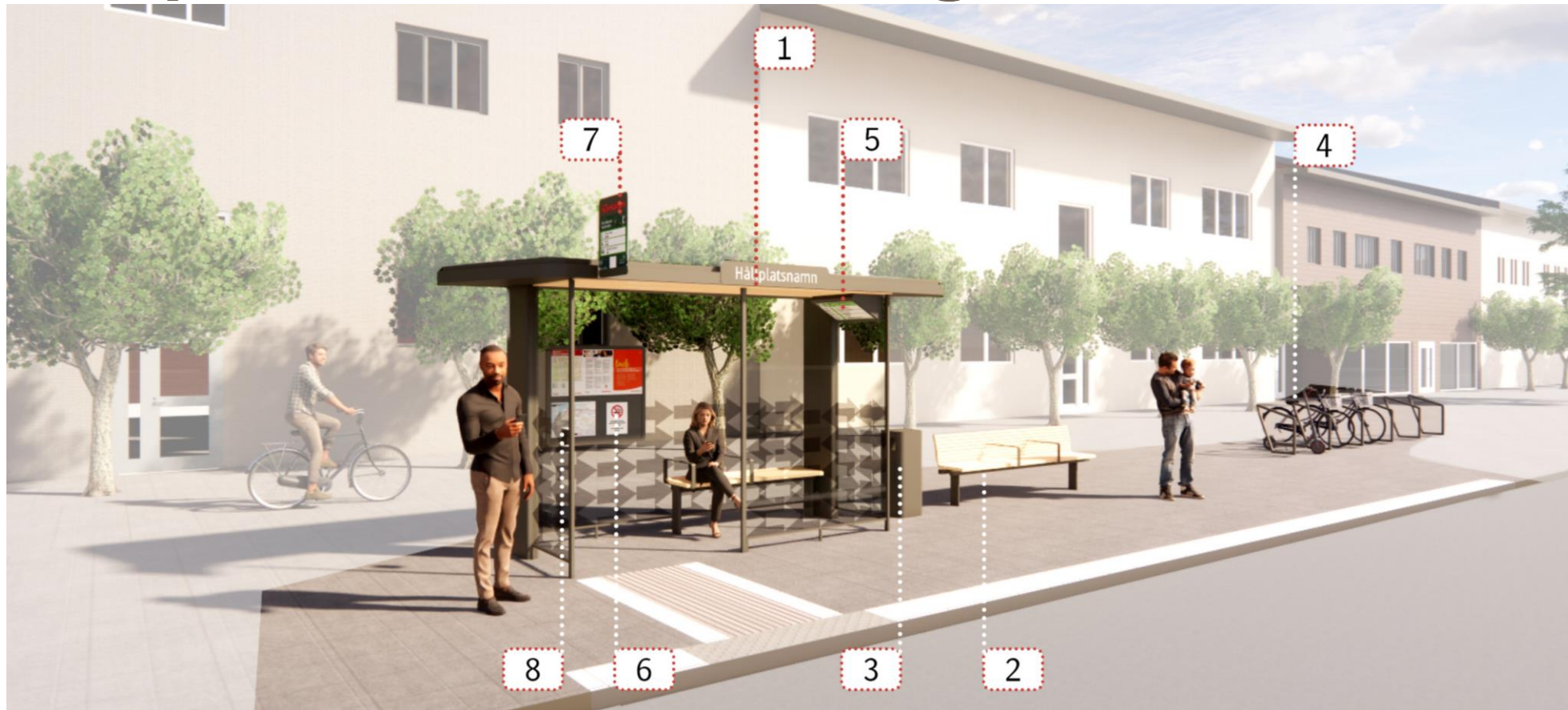


Skånetrafiken

Busshållplatser

Hållplatskategori	B1	B2	B3	B4	B5	B6	
Benämning	Terminaler	Bytespunkter och stora hållplatser	Medelstora hållplatser	Små hållplatser	Hållplatser för tågersättande buss	Hållplatser för Expressen-linjer	
Förklaring	<p>Hållplatser som uppfyller följande kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minst 3 500 på-/avstigande resenärer per vardag • Komplexa byten • Minst en linje med start-/slutpunkt • Avskilt område från allmän trafik 	<p>Hållplatser som uppfyller minst ett av följande kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minst 1 000 på-/avstigande per vardag • Minst 400 på-/avstigande resenärer per vardag och central hållplats för tätorten • Viktig bytespunkt 	<p>Hållplatser som uppfyller följande kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minst 10 påstigande på ett hållplatsläge på statlig väg eller minst 15 påstigande på ett hållplatsläge på kommunal väg 	<p>Hållplatser som uppfyller följande kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindre än 10 påstigande på ett hållplatsläge på statlig väg eller mindre än 15 påstigande på ett hållplatsläge på kommunal väg 	Hållplatser för tågersättande buss	Hållplatser för StadsExpressen	Hållplatser för SkåneExpressen

Hållplatsillustration, kategori B3:



Skånetrafiken

Nuvarande krav på tillgängligheten



Kontrastmarkering måste finnas både längs kantstödet och längs stråket.

Taktila stråk måste finnas från kantstödet.

R17 är modellen på kantstöd som vi ställer som krav för en bättre angöring.

Skånetrafiken

Samlingsbegrepp



R17

Hållplatspelare:

Information

Tillgänglighet

Drift o Underhåll



Skånetrafiken

Hållplatspelare (Ellips):

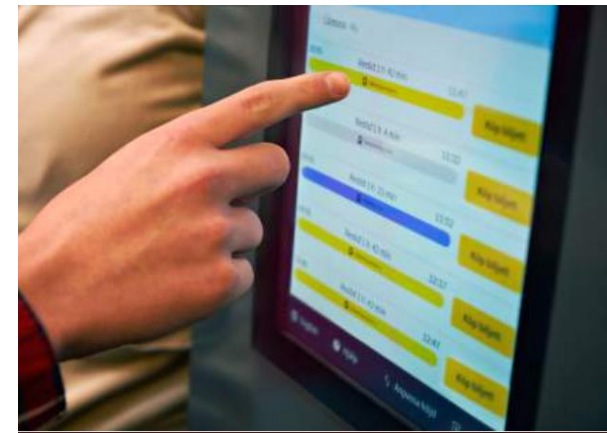
▼ B2 Bytespunkter och stora hållplatser



Hållplatspelare (ellips)
 Alternativ lösning för terminaler, bytespunkter och större hållplatser. Visar hållplatsläge stort och tydligt och kan bära fyra anslag. Hållplatspelaren ska finnas på terminaler och bytespunkter med fler än tre hållplatslägen.

Skånetrafiken

Köpa biljett



- Biljettautomater har möjlighet att anpassa skärmen så att den är synlig från en lägre höjd, för att underlätta för tex rullstolsburna och barn.
- Arbete pågår med se över app och webbgränssnittet, efter granskning av myndigheten Dig. Avseende själva biljettautomaten är den CE-märkt.
- Om du har en funktionsnedsättning som gör att du inte kan köpa biljett i biljettautomat, på kundcenter eller andra köpställen, kan du köpa biljett ombord. Kundvärden skriver i dessa fall ett inbetalningskort på resans pris för dig att ta med

Skånetrafikens

Under en resa

Tågresa

Finns kravställt i våra avtal hur ombordpersonalen ska vara behjälplig

6.2.4 *Hjälp till funktionshindrade*

Att vara synlig och tillgänglig för Kunderna är extra viktigt för att tågvärden ska kunna uppmärksamma och erbjuda service till Kunder med funktionshinder. Behöver funktionshindrad hjälp med på- eller avstigning ska detta prioriteras. Kunden ska även erbjudas hjälp att hitta sin plats i Tåget. Tågvärden ska skyndsamt hjälpa Kunden ombord, med eller utan hjälp av ramp, och till lämplig plats.

Tågvärden ska även vid påstigning efterhöra avstigningsstation och om Kunden önskar hjälp med avstigning. Om så är fallet ska tågvärden uppsöka Kunden då Tåget närmar sig avstigningsstationen och hjälpa Kunden med avstigning.

Tågvärden ska vara behjälplig om Kunden under resan tillkallar behov av extra hjälp.

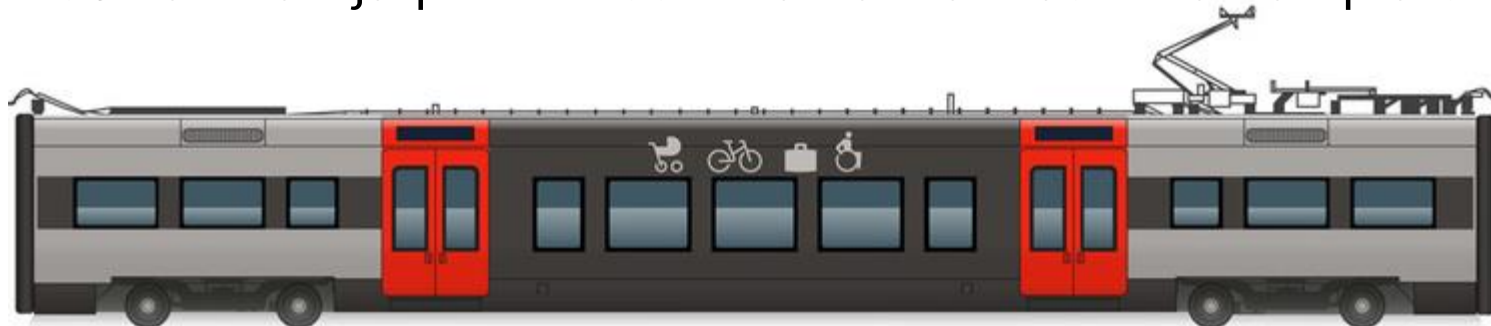
Vidare ska tågvärden följa de riktlinjer som finns beskrivna i den handbok Skånetrafiken tillhandhåller gällande hjälp till funktionsnedsatt.



Skånetrafiken

Öresundståg

- Mittvagnen på Öresundståget är en låggolvsvagn med insteg på samma nivå som plattformen. På dörren finns en symbol som visar att denna vagn är lättast att komma ombord på med hjälpmedel. I de fall det behövs, finns en ramp för att ytterligare underlätta på- och avstigning.
- Vagnutrymmet ombord på tåget är breddat för lättare navigering.
- Det finns en anpassad rullstolsplats med säkerhetsanordning.
- Vid rullstolsplatsen finns en väggtelefon om du behöver hjälp samt en rymlig toalett.
- I kupédelen som ligger i direkt anslutning till låggolvsdelen finns mer utrymme för rullstolar, rullatorer och andra hjälpmedel som kan användas i mån av plats.



Pågatåg

- Entréerna är i höjd med plattformen. Vid tågens mitt finns dörrar som är markerade med rullstolssymbol. Genom att trycka på symbolen kan man påkalla hjälp från tågvärden. Kundvärden kan vid behov fälla ut en ramp för att ytterligare underlätta påstigning.
- Om tåget är längre och består av två eller fler tågsätt ska du som behöver hjälp att ta dig ombord välja mittdörren på det främre.
- Ombord finns en anpassad rullstolsplats med säkerhetsanordning.
- Vid rullstolsplatsen finns en väggtelefon om du behöver hjälp samt en rymlig toalett.
- I kupédelen som ligger i direkt anslutning till låggolvsdelen finns mer utrymme för rullstolar, rullatorer och andra hjälpmedel som kan användas i mån av plats.
- Alla Pågatåg är utrustade med ljudfyrrar i dörrarna så att du ska höra när dörrarna öppnas och stängs, samt hörselslinga och audiovisuellt utrop. Detta innebär att det finns automatiskt hållplatsutrop samt en inre skylt med information om nästa hållplats.



Skånetrafiken

Bussresa

Stadsbuss - Du tar dig ombord genom framdörren, förutom på MalmöExpressen och HelsingborgsExpressen där alla dörrar kan användas. Ombord finns prioriterade platser för dig som har någon form av funktionsnedsättning. Det finns också platser för rullstolar, rullatorer och andra hjälpmedel.

Regionbuss - Om du är rullstolsburen eller reser med annat hjälpmedel, tar du dig ombord genom framdörren, förutom på SkåneExpressen där påstigning med hjälpmedel sker via mittdörr. De gula regionbussarna är av låggolvstyp och har en ramp, som bussföraren enkelt och snabbt faller ut om det behövs för att stiga ombord eller stiga av. På SkåneExpressen finns lift för enkel ombord- och avstigning genom mittdörren. På de nyare fordonen, till exempel SkåneExpressens dubbeldäckare, är nivåskillnaden mellan bussens insteg och plattformskant så låg, att ramp används istället för lift. Bussarna har särskilda platser för rörelsenedsatta samt rullstol, rullator och andra hjälpmedel. Alla regionbussar är utrustade med säkerhetsbälte.

Hjälp av bussförare - Bussföraren ska vara behjälplig när du tar dig av och på och se till att du är säkert placerad. Du kan också få hjälp med biljettköp. Du stiger av antingen via mittdörr eller via framdörr. På MalmöExpressen kan alla dörrar användas, även de bakre.

Hörselslinga och utrop - På alla stadsbussar samt gula bussar finns hörselslinga samt audiovisuellt utrop. Detta innebär att det finns automatiskt hållplatsutrop samt en inre skylt med information om nästa hållplats. I ca 75-80% av våra bussar finns det hörselslinga i hela bussen. Det kan förekomma i äldre bussar att det endast finns hörselslinga framme hos föraren.

Efter en resa

Skicka gärna in kundsynpunkter

skanetrafilen.se/kundservice/

Vad behöver du hitta?

Hitta

Kontakta oss



Chatta med oss

Kötid just nu: Ingen



Skriv till oss



Ring oss

Kötid just nu: Ingen



Facebook



Twitter



Besök oss



Skånetrafiken

Frågor

Föranmäld fråga

Stationen i Hässleholm har byggts om och hissen för att byta perronger har blivit mindre. Numera kan du inte åka om man använder en trehjulig el-scooter, ett mycket vanligt förekommande forskaffningsmedel. Hur kan man tillåta en försämring vid en ombyggnad då detta torde vara olagligt.

Svar: Trafikverket är kontaktade i frågan eftersom det är deras hissar. De menar på att det är ett sk 1 mot 1- byte.

Skånetrafiken har valt att anmäla in ärendet till Transportstyrelsen som är tillsynsmyndighet.

Övriga frågor



PAUS

tillsammans
ger vi Skåne skjuts



Färdtjänst

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 en varaktig funktionsnedsättning, som beräknas vara i mer än tre månader.



Skånetrafiken

Väsentliga svårigheter

Bedömningen grundas på vad personen klarar av att göra trots eventuella diagnoser och svårigheter.

Förflyttningsförmåga

Hur långt Kund klarar av att förflytta sig på egen hand med eventuella hjälpmedel och vilopausar.

Reseförmåga

Hur Kund klarar av att resa med allmänna kommunikationer inom folkbokföringskommunen.

Fysiskt

Kognitivt

Psykiskt



Skånetrafiken

Förväntningar

Vad är inte berättigande till färdtjänst ?

Hög ålder

Avsaknad av allmänna kommunikationer eller långa avstånd till dessa.

Ekonomiska eller sociala omständigheter

- isolering

- långa avstånd till anhöriga eller centrum

Avsaknad av körkort eller oförmåga att framföra bil

Tidigare beviljat färdtjänsttillstånd

Förflyttning med hjälpmedel

Ovana att resa med allmänna kommunikationer



Vid beviljad 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

Resa i annan kommun (RIAK)

Servicereskort: fria resor med ledsagare i den allmänna kollektivtrafiken



Fria resor i den allmänna kollektivtrafiken



Våra kunder som har blivit beviljade färdtjänst i någon av de kommuner som överlåtit ansvaret för färdtjänst till Skånetrafiken, reser kostnadsfritt med Skånetrafikens bussar och tåg i hela Skåne

En färdtjänstkund har alltid rätt att ta med sig en ledsagare samt upp till två barn under 7 år utan kostnad vid resor med buss och tåg

Detta oavsett vad kundens färdtjänsttillstånd ger denne rätt till vid resor med serviceresefordon



Skånetrafiken

Kundnära tjänster

Skånetrafiken

Kundnära tjänster

Enhet kundtjänst Serviceresor.

Enhet sjukresehandläggningen.

Agenda

- **Ärendehantering**
- **Kommunikationsvägar**
- **Digitala ansökningar**

Ärendehantering



- **Kategorisering av en synpunkt.**
- **Uppföljning av en remiss.**
- **Kvalitetssäkra synpunkterna.**

Uppföljning

Antal synpunkter i % av totalt antal resor.

Januari: 4,57%

Antal resor: 81062

Antal synpunkter: 3706

Februari: 4,50%

Antal resor: 91525

Antal synpunkter: 4123

Mars: 3,65%

Antal resor: 109455

Antal synpunkter: 3992

April: 3,91%

Antal resor: 102019

Antal synpunkter: 3939

Vad innebär det här för dig som kund?

Trygghet

Uppföljning med trafikföretag

Dokumentation

Kommunikation



Hur kommer man i kontakt med kundtjänst serviceresor?

- Telefon - 0771-77 44 33
- E-mail - kundtjänstserviceresor@skanetrafiiken.se
- Chatt - <https://www.skanetrafiiken.se/serviceresor>

Digitala ansökningar



Du är här: [Start](#) / [Skånetrafiken](#) / Begäran om ersättning för sjukresa

Begäran om ersättning för sjukresa

Via 1177 kan du ansöka om ersättning för sjukresa när du reser till/från din folkbokföringsadress och till/från vårdinrättningar inom Region Skåne. För dig som har besökt en privat vårdgivare i eller utanför Skåne behöver du bifoga underlag för ditt besök.

Vem kan ansöka om ersättning för sjukresa via 1177?

Du som ansöker måste själv ha loggat in med ditt eget Bankid. Du kan inte agera ombud för någon annan.

För att ansöka om ersättning för sjukresa via 1177 måste du ha fyllt 18 år. Gäller ansökan en minderårig sökande kan du istället ansöka via en ansökningsblankett som skickas till Skånetrafiken, Sjukresor, 281 83 Hässleholm. Du hittar ansökningsblanketten på skanetrafi ken.se/sjukresor.

Kvitton och underlag för dina resor bifogar du längst ner i formuläret.

Viktigt

- Du kan begära ersättning inom ett år från första resdagen.
- Egenavgiften/högekostnads skyddet för sjukresor är 1980 kronor under en 12-månadersperiod. Ersättning betalas inte ut förrän summan överstiger 1980 kronor.
- Egenavgift dras från ersättningsbeloppet.
- Har du haft vårdbesök utanför Skåne behöver du bifoga remiss/betalningsförbindelse eller vårdgarantiblankett. Remiss/betalningsförbindelse eller vårdgarantiblankett utfärdas från remitterande läkare verksam på något av Region Skånes sjukhus.
- Har du varit hos en privat vårdgivare inom Skåne behöver du bifoga besökskvitton eller intyg om vård.
- För att ansöka om ersättning för sjukresa via 1177.se måste alla resor gjorts med samma färd sätt.
- Har du rest med olika färd sätt inom samma period måste du registrera en separat ansökan för varje färd sätt.
- För utbetalning kan du ansluta dig till Swedbanks kontoregister. Då får du pengarna utbetalda direkt till ditt konto. Om du inte har konto, får du en utbetalningsavi.
- Har du haft behov av ledsagare på dina resor behöver ditt behov styrkas med ett intyg från din vårdgivare.
- Parkeringsavgifter ersätts ej.
- Har du frågor är du välkommen att kontakta oss på 0771-77 44 33.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen.

- Digitala ansökningar via 1177.
- Ansökningar via pappersform kvarstår.

Skånetrafiken

tack

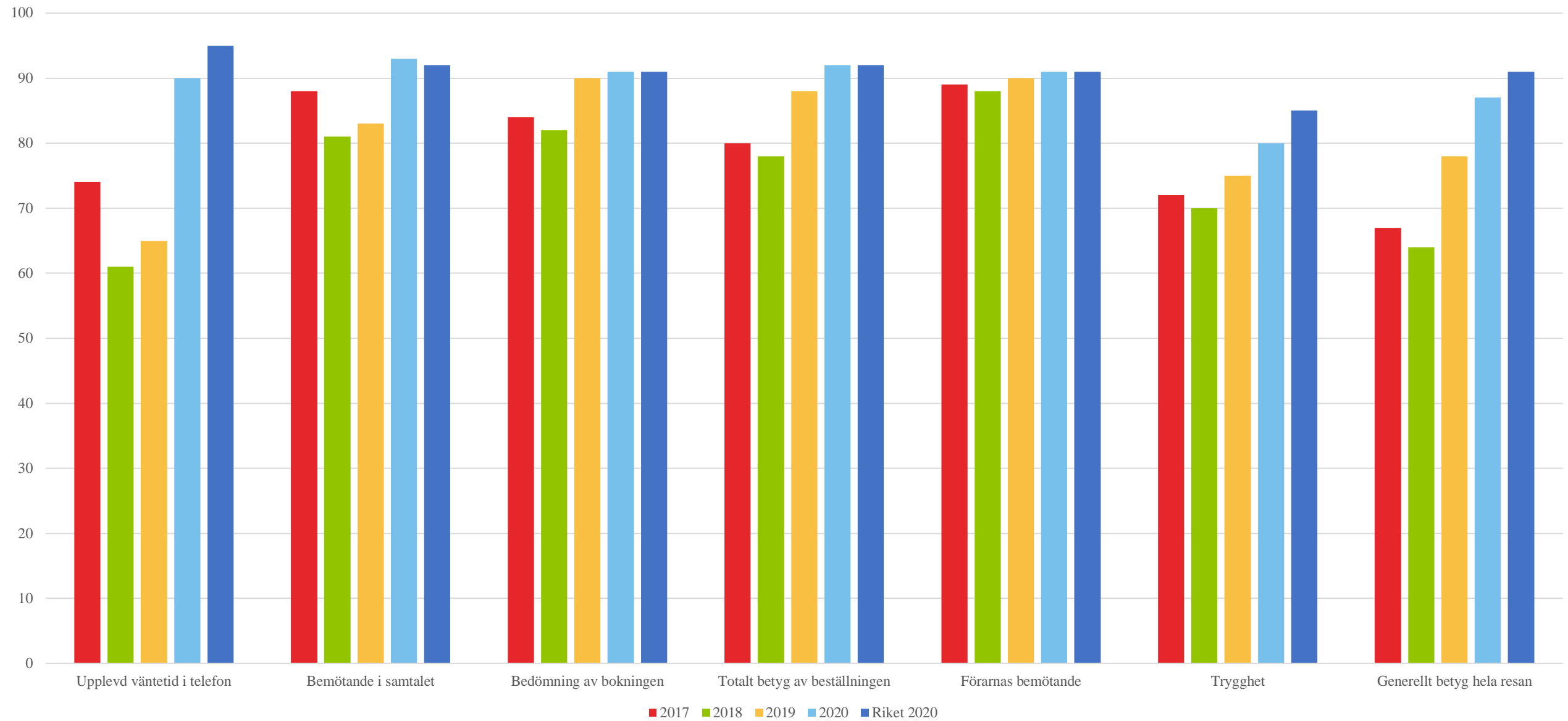
Skånetrafiken

Serviceeresor i Covid-19

- Ej samordnade resor, alla sjukresor och plus 70 år
- Intyg kan upprättas av leg. personal i kommunal regi
- Covid fordon 12 st ca 72 reser/dygn
- PM rutiner för hur resa ska hanteras med covid fordon
- Utbildning av chaufförer som kör covid fordon
- PM rutiner för resor i Serviceresors fordon
- Ändra i web bokning för att inte samornding av resor sker automatiskt
- Dagliga avstämningar intern och externt
- Munskydd till kunder som har behov
- Media
- Alla medarbetare har flexibla arbetsstationer
- Högprioritet av vaccination av chaufförer igång denna veckan
- Ersättning av egen bil vid vårdgaranti

I förhållande till riket....

Anbaro resultat 2017-2020 Skånetrafiken och riket



Serviceresors digitala utveckling, ett måste


Mål

- Region Skåne har som ambition att bli Sveriges ledande region i att utveckla, erbjuda och använda digitala tjänster inom hälso- och sjukvården.
- Skånetrafiken har som ambition att leverera en kollektivtrafik i världsklass.
- Serviceresors mål är att leverera världens bästa resa!
- Utveckla verksamheten och samarbetet med andra affärsområden ex plusresa.

Ett vägval, nu och för framtiden

- Serviceresors systemstöd för hantering av färdtjänst- och sjukresor har länge lidit av driftstörningar.
- Serviceavtalet omfattar inte avhjälpning av driftstörningar och nyutveckling av funktioner i den takt som man kan förvänta sig av ett modernt system.
- Nådde återvändsgränd där beslut måste fattas.
- Tidskrävande
- Avtalen går inte att förlänga

Dagens system måste bli bättre....

- Utrustning för hemarbete införskaffas. Idag kan inte alla systemen köras utanför Skånetrafiken.
- Uppgradering och viss modernisering av vissa kritiska systemdelar.
- App för kunder ute på test sedan i oktober. Mars kopplas sjukresor på.
- Fordonskommunikation samt verktyg för uppföljning förbättrade.
- Ekonomisystem och fakturering förbättrade.
- Förstudie genomförts. Kravmassa tagits fram. Projektdirektiv klart. 

Start av genomgripande program för nytt systemstöd för

- bokning
- handläggning
- trafikplanering
- fordonskommunikation samt
- kombinationen av särskilda persontransporter (färdtjänst och sjukresa) och allmän kollektivtrafik (Plusresor).

Detta kommer att påverka samtliga avdelningar inom Skånetrafiken!

tack

Skånetrafiken