

Minnesanteckningar vid kundråd för serviceresor

Dag: 18 oktober 2022

Tid: 13:30-15:30

Plats: Digitalt, via Teams

Närvarande:

Anki Celanders
Knut Thorstensson
Christer H Persson
Tommy Åkesson
Henrik Eldh
Ann-Christin Andersson
Birgitta Rosberg
Eva Törnblom
Marie Dahlberg
Vajda Ekstén

Från Skånetrafiken:

Dalal Ali
Mariam Badreddine
Tanja Telandersson
Marie Sjören
Leona Erlandsdotter
Jessica Davidsson
Marie Eveson
Marie-Louise Berghult
Eva Klingstedt
Anna Lagerstedt
Tim Nilsson
Ulrika Stålnacke
Janni Sturm
Cassandra Pettersson
Carolina Hell
Catharina Molin
Petra Olandersson
Anne Charlotte Pers Eliasson

Mötets dagordning:

Introduktion
Buss
Färdtjänst
Tåg
Sjukresor
Paus
Frågestund

1. Välkomnande samt introduktion av mötet, Dalal Ali

Dalal Ali hälsar alla välkomna till mötet. Dalal Ali börjar med att presentera sig själv och därefter inleds en presentationsrunda av resterande mötesdeltagare. Därefter informerar Dalal Ali om att mötet kommer spelas in och användas som material i arbetssyfte. Vidare presenteras mötes dagordning.

2. Affärsområde buss, Eva Klingstedt

Eva Klingstedt inleder med att berätta att det finns 8000 hållplatslägen i Skåne, varav 2500 av dem har väderskydd. Vidare berättar Eva Klingstedt om vad nya hållplatser ska innehålla. Det framkommer att det på vissa hållplatser finns en talenhet som resenärer kan trycka på för att få nästa avgång uppläst. Vidare framkommer det att tidtabellerna på hållplatserna togs bort för två år sedan.

Eva Klingstedt informerar kring det städnings- och underhållsarbetet som utförs för att hållplatserna ska vara hela och rena. Det framkommer att en rondering, bestående av bland annat tömning av papperskorg och borttagning av främmande dekalering, genomförs en gång i veckan. Vidare framkommer det att en ny glasruta ska vara uppsatt inom 48 timmar från upptäckt eller anmälan av en skadad glasruta. Akut utryckning för uppstädning av skadad utrustning, som kan innebära fara för kunder eller andra trafikanter samt kränkande klotter åtgärdas inom 4 timmar efter upptäckt eller anmälan. Avslutningsvis uppmuntrar Eva Klingstedt till att rapportera skador eller fel på hållplatserna via Skånetrafikens hemsida.

Fråga från kundrådet: I Svalöv finns det en hållplats där glasrutan ännu inte lagats.

Svar: Eva Klingstedt noterar och ska kolla på det.

3. Färdtjänst, Leona Erlandsdotter

Leona Erlandsdotter inleder med att berätta att Skånetrafikens färdtjänstenhet består av 26 handläggare. Det framkommer att ungefär 8500 ansökningar skickas in per år och att cirka 18500 personer är beviljade färdtjänst hos Skånetrafiken. År 2021 ledde cirka 18% av ansökningarna till avslag. Leona Erlandsdotter berättar om hur processen går till, från det att kunden skickar in sin ansökan till det att beslutet fattas.

Leona Erlandsdotter berättar om vem som kan bli beviljad 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.

Vidare berättar Leona Erlandsdotter att hög ålder, långt avstånd till hållplats, avsaknad av körkort, ovana av att resa med allmänna kommunikationer, tidigare beviljat färdtjänstillstånd, ekonomiska eller sociala faktorer inte berättigar till färdtjänst.

Avslutningsvis berättar Leona Erlandsdotter att Skånetrafikens regelverk för serviceresor innebär att personer med färdtjänstillstånd har rätt till resor i hela Skåne.

Fråga från kundrådet: Enligt kollektivtrafiknämndens beslut ska tillstånd som går ut 2022 automatiskt förlängas i 12 månader. Skånetrafiken begär ändå en ny ansökan. Kan ni klargöra vad som gäller?

Svar: Kollektivtrafiknämndens beslut ger rätt till förlängning men tydliggjorde inte tillvägagångssättet. Enligt vårt regelverk ska en ny ansökan skickas in och det är det vi har utgått ifrån.

Fråga från kundrådet: Hur ser handläggningstiden ut nu?

Svar: Kötiden är på ungefär fyra veckor och handläggningstiden på ungefär fem veckor.

4. Affärsområde tåg, Anna Lagerstedt

Anna Lagerstedt inleder med att berätta om möjligheten till stationsledsagning. Det framkommer att det är Trafikverket som ansvarar för stationsledsagningen men att Skånetrafikens kundtjänst kan hjälpa till vid bokning. Anna Lagerstedt berättar att det är Trafikverket som äger järnvägsanläggningen inklusive plattformar, hissar och trappor. Vidare berättar Anna Lagerstedt om de krav kring till exempel tillgänglighet som finns. Det framkommer att det är möjligt att anpassa skärmen på biljettautomaterna så att den är synlig från lägre höjd, vilket kan underlätta för till exempel rullstolsburna och barn. Arbete

pågår med att se över app och webbgränssnittet, efter granskning av myndigheten Dig. Det framkommer att själva biljettautomaten är CE-märkt.

Anna Lagerstedt berättar om de olika betalsätt som finns vid en tågresa. Vidare framkommer det att kunder med funktionsnedsättning som inte kan köpa en biljett i biljettautomat, kundcenter eller andra köpställen, kan köpa biljett ombord på tåg. Kundvärden skriver i dessa fall ett inbetalningskort på resans pris. Kund behöver då kontakta kundvärd vid påstigning av tåget. Vidare berättar Anna Lagerstedt om de krav som finns på hur ombordpersonalen ska vara behjälpliga vid en resa. Exempelvis ska tågvärden vara synliga och tillgängliga för kunderna, skyndsamt hjälpa kunder ombord med eller utan hjälp av ramp, samt hjälpa kunder att hitta sin plats på tåget.

Avslutningsvis uppmuntrar Anna Lagerstedt att skicka in kundsynpunkter efter en genomförd resa.

Fråga från kundrådet: Gäller samma regler på Öresundstågen gällande köp av biljett med inbetalningskort? Personalen verkar inte känna till reglerna.

Svar: Samma regler gäller för Öresundståg. En påminnelse ska skickas till Öresundståg.

Fråga från kundrådet: Har Skånetrafiken möjlighet att påverka Trafikverket angående nybyggnationer och tillgänglighet på stationer?

Svar: Skånetrafiken har en pågående dialog med Trafikverket. Skånetrafiken önskar ha större inflytande.

5. Sjukresor, Jessica Davidsson

Jessica Davidsson börjar med att presentera sjukresors enhet som består av fyra handläggare och en resesamordnare. Vidare berättar Jessica Davidsson vad en sjukresa är samt vem som har rätt till sjukresor. Det framkommer att en sjukresa är:

- Resa till all offentligt finansierad vård och behandling inom Region Skåne
- Resa till tandvård
- Resa enligt vårdgarantin utanför och inom Skåne
- Resa till specialistvård utanför Skåne
- Resa vid utprovning, anpassning och hämtning av hjälpmedel efter ordination av vårdgivare
- Resa vid akut insjuknande i annan region till närmaste vårdinrättning där vård kan ges samt tillbaka till olycksplatsen

Det framkommer det att personer med giltigt sjukreseintyg, över 85 år eller med färdtjänststillstånd har rätt att åka sjukresor. Vidare framkommer det att det är det medicinska hälsotillståndet som ska avgöra färdstättet. Jessica Davidsson förklarar vidare att det är sjukvårdspersonalen som avgör detta. Avslutningsvis berättar Jessica Davidsson kring egenavgiften på en sjukresa. Det framkommer att egenavgiften baseras på hur lång resan är samt det finns ett högkostnadsskydd på 1980 kronor/ tolv månaders period. Vidare framkommer det att kunder kan ansöka om ersättning både på 1177 och via post.

6. Frågestund

Inskickad fråga: Varför skickar inte Skånetrafiken ut påminnelser när det är dags att ansöka om färdtjänststillstånd på nytt?

Svar: Vi tittar just nu på att återinföra påminnelser igen samt på vilket sätt påminnelserna ska skickas ut.

Inskickad fråga: Varför finns det en stor karta i appen? Kartan tar för mycket plats vilket gör det svårt för synskadade.

Svar: Kartan i appen finns för att förtydliga resvägen, där avhämtningsadress och lämningsadress finns angivna. För vissa personer som har svårt att läsa eller uppfatta text kan kartan ge information som ger en ökad trygghet i att resan är korrekt bokad. Den app som används idag är utvecklad av det företag som även levererar vårt handläggnings- och trafikplaneringssystem. Serviceresor har alltså köpt in en färdig produkt som även används av andra kommuner och regioner. Det kan därför vara många åsikter som ligger till grund för hur appen ser ut och vilka ändringar som är relevanta. Serviceresor utvecklar en ny app som kommer att driftsättas under 2024, och vi tar tacksamt emot ditt förslag om att göra kartan valbar i vårt utvecklingsarbete.

Inskickad fråga: Varför finns inte en snabbfil för handläggning för återansökningar?

Svar: Vi kan förstå att den tanken finns men för oss är det viktigt med likabehandling och att ingen ska särbehandlas. Om det skulle finnas en snabbfil skulle det finnas en risk att en individ som ansöker för första gången skulle bli bortprioriterad. Dessutom säger färdtjänstlagen och vårt regelverk att varje ärende ska utredas förutsättningslöst och därmed betraktar vi en återansökan som en ny ansökan varje gång.

Inskickad fråga: Varför tidsbegränsar ni färdtjänstillstånd för personer med funktionsnedsättningar som alltid kommer att finnas?

Svar: Vi tittar på funktionshindret och inte funktionsnedsättningen. Alltså kan en individ ha en funktionsnedsättning som är bestående, men funktionshindret kan vara övergående av olika anledningar. Exempelvis genom rehabilitering, behandlingar, mediciner, reseträning eller andra insatser i samhället. Vidare är vi en del i den allmänna kollektivtrafiken och den utvecklas hela tiden och anpassas för att inkludera alla. Det ställs därför högre krav för att individen ska anses ha väsentliga svårigheter. Vidare följer vi även upp så att kunden har rätt villkor i sitt färdtjänstillstånd.

Inskickad fråga: Vad gäller för förarna under färd – får de prata privat under körning och på annat språk än svenska?

Svar: Det finns tydliga regler. Föraren får endast ta absolut nödvändiga samtal under färden. Exempelvis korta samtal för att stämma av någonting angående resan. Samtalet ska vara så kort som möjligt och genomföras med Hands-free och på svenska.

Fråga från kundrådet: Varför kan en resa bli dyrare än en annan resa trots att sträckan är kortare?

Svar: När vi bytte till vårt nya biljettsystem behövde vi göra den lilla zonen lite större i vissa delar av Skåne för att kunder, som rest i framförallt östra och norra Skåne, inte skulle få orimligt stora prisförändringar. Detta innebär att den lilla zonen är 18 km i vissa delar av Skåne, medan den i övriga Skåne är 8 km. Eftersom det är centrumunkten för den aktuella resan som avgör storleken på zonen händer det i vissa fall att en längre resa blir billigare än en kortare.

Fråga från kundrådet: Hur ska ni tillgänglighetgöra beställningsfunktionen i färdtjänst? Det är komplicerat att lägga en beställning. Det var med kundvänligt i Svedala.

Svar: Det finns möjlighet att boka genom att mejla, ringa, eller via appen. Vid problem kontakta kundtjänst så att vi kan utreda det. Vidare kan Skånetrafiken titta på hur Svedalas beställningsfunktions fungerar.

Fråga från kundrådet: Under förra kundrådet sa ni att kundtjänst återkopplar i alla ärenden om kunden begär det, men det gör ni inte. Jag får aldrig återkoppling så jag har slutat ringa.

Svar: Bra feedback. Kundtjänst ska återkoppla i alla ärende när kund begär det och det är inte acceptabelt när återkoppling uteblir.

Fråga från kundrådet: Upplever förarna oerhört stressade, vilket kan leda till att förarna kör fel och inte hittar rätt. Är det en rimlig tidsberäkning för resan?

Svar: Vi vet att det finns många förare som upplever stress på jobbet. Det är brist på förare i hela Sverige. Vi arbetar just nu väldigt mycket för att förbättra förarnas arbetsmiljö. Vi arbetar för att höja föraryrkets status för att kunna rekrytera förare samt att få dem att vilja stanna kvar.

Fråga från kundrådet: Önskemål om att Skånetrafiken kommer ut i olika regioner för att möta kunder.

Svar: Vi har blivit inbjudna till olika kommuner där vi varit på besök. Vi kommer gärna ut. Skicka gärna en förfrågan.

Fråga från kundrådet: Det borde finnas en funktion i servicereappen där man kan rapportera fel.

Svar: Appen är fortfarande under utveckling. Bra synpunkt att ta med sig i arbetet. I dagsläget går det att mejla, ringa eller skriva i chatten. Vid personliga frågor går det inte att chatta.

Mötet avslutas med en diskussion angående om kundrådet ska hållas på plats eller digitalt. Dalal Ali föreslår en digital träff och en fysisk träff per år.