

Tillämpningsanvisningar för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad

Tillämpningsanvisningar för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad. Antagna av tekniska nämnden 2021-08-31.

Tillämpningsanvisningarna träder i kraft **2022-01-01**.

Dessa tillämpningsanvisningar för färdtjänst ansluter till och kompletterar Riktlinjer för färdtjänst och Riktlinjer för riksfärdtjänst. Riktlinjer för färdtjänst, Riktlinjer för riksfärdtjänst samt Taxevillkor för färdtjänst anges i separata dokument.

Observera att vid hänvisning till lagtext är det alltid den senaste tryckta versionen av Svensk Författningssamling som är den gällande.

FÖRSLAG

Innehållsförteckning

Tillämpningsanvisningar för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad	1
1 Inledning	3
2 Definitioner	3
3 Färdtjänstresa	3
4 Allmänna ordningsföreskrifter	3
4.1 Chaufförs rätt att vägra utföra färdtjänstresa	3
4.2 Återkallelse av färdtjänsttillstånd	4
4.3 Synpunkter	4
4.4 Skador och nedsmutsning	5
4.5 Personskada eller sakskada	5
4.6 Kvarglömda ägodelar	5
5 Barn och färdtjänst	5
6 Antal resor med färdtjänst	5
6.1 Resor utanför Malmö inom Skåne	5
6.2 Resa med färdtjänst i annan kommun	5
7 Individuella villkor	6
7.1 Ledsagare	6
7.2 Trappklättring	6
8 Tillval	6
8.1 Extra behjälplighet	6
8.2 Syn-, hörsel- eller verbal nedsättning	7
9 Tolkbehov	7
10 Bokning av färdtjänstresa	7
10.1 Förbokningstid	7
10.2 Tidtabell	8
10.3 Avbokning och ändring av bokad resa	8
10.4 Särskilda förbokningsregler	9
11 Riksfärdtjänst	9

1 Inledning

Detta dokument kompletterar och förtydligar Riktlinjer för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö stad beslutade av Kommunfullmäktige i Malmö **DATUM**. Riktlinjerna trädde i kraft **DATUM**. I fall av extraordinära händelser kan tekniska nämnden besluta om generella avsteg från dessa tillämpningsanvisningar.

2 Definitioner

- Med "resa" och "färdtjänstresa" avses resa som utförs med färdtjänstfordon.
- Med "förbokningstid" avses den tid kund senast måste boka färdtjänstresa innan önskad avresa.
- Med "önskad tid" avses den avresetid som kunden önskar vid bokningstillfället.
- Med "avresetid" avses den tid som kund erbjuds vid bokningstillfället.

Önskad tid och avresetid kan avvika från varandra med anledning av fordonskapacitet.

3 Färdtjänstresa

Vid färdtjänstresa ska kund kunna styrka sin identitet för chauffören, därefter registreras kundens färdtjänstresa.

Avgift för färdtjänstresor tas ut i enlighet med taxa.

4 Allmänna ordningsföreskrifter

4.1 Chaufförs rätt att vägra utföra färdtjänstresa

Chaufför har rätt att vägra utföra en resa om chaufför bedömer att resan innebär omedelbar risk för liv, hälsa och egendom eller trafiksäkerhet. Chaufför kan även av andra skäl som bedöms vara av vikt vägra att utföra resan, som exempelvis att kund inte kan styrka sin identitet, eller inte avser att resa tillsammans med ledsagare vid villkorat färdtjänstillstånd.

De förtydliganden som gjorts genom tillämpningsanvisningarna ansluter i stor del till vad som gäller för den regionala kollektivtrafikmyndigheten. I tillämpningsanvisningarna föreslås därmed tydliggöra vad som gäller för vägrande av resa, 4.1 och för återkallande av färdtjänstillstånd, 4.2.

- En kund som är berusad eller som uppträder på ett sådant sätt att det kan misstänkas störa ordningen eller på annat sätt äventyra säkerheten i trafiken kan nekas påstigning.
- Kund kan på grund av sanitära skäl nekas påstigning.
- Kund är skyldig att följa chaufförs anvisningar och tillsägelser som är gällande för färdtjänst och i lagstiftning och riktlinjer angivna föreskrifter. En kund som inte följer detta kan riskera att bli avvisad från fordonet och därmed förlora rätten att resa vid detta tillfälle.
- Samma föreskrifter som avser kund gäller även ledsagare och medresenär.

4.2 Återkallelse av färdtjänsttillstånd

Enligt Lag (1997:736) om färdtjänst (12 §) får en tillståndsgivare återkalla ett tillstånd att anlita färdtjänst, om förutsättningarna för tillståndet inte längre finns, exempelvis om kundens funktionsförmåga har förbättrats eller om den allmänna kollektivtrafiken anpassats sedan färdtjänsttillståndet beviljades.

Ett tillstånd får också återkallas om kunden gjort sig skyldig till allvarliga eller upprepade överträdelser av de föreskrifter och villkor som gäller för färdtjänsten, exempelvis tillämplig lagtext och förarbeten samt ordningsregler.

Återkallelse av färdtjänsttillstånd kan föranledas av allvarliga och upprepade överträdelser av Malmö stads riktlinjer och tillämpningsanvisningar för färdtjänst, samt allvarliga och upprepade överträdelser av de anvisningar och tillsägelser som stadens personal och leverantörer meddelar utifrån Malmö stads riktlinjer och tillämpningsanvisningar för färdtjänst.

Återkallelse av färdtjänsttillstånd kan föranledas av upprepade och/eller många icke avbokade eller sent avbokade resor av kunden, samt icke genomförda beställda resor, s.k. bomkörningar.

Återkallelse av färdtjänsttillstånd kan föranledas av att kunden gör sig skyldig till allvarlig och upprepad trakasserande behandling, fysiskt angrepp och/eller hotfullhet mot andra resenärer/kund, samt stadens personal och deras leverantörer. Detta innefattar exempelvis färdtjänstutredare, beställningsmottagare, transportledare, chaufför och personal på Malmö stads Serviceresors kundtjänst.

Återkallelse av färdtjänsttillstånd kan föranledas av om kunden uppvisar ett upprepat beteende som äventyrar säkerheten i färdtjänstfordonet.

Återkallelse av färdtjänsttillstånd kan föranledas om kund vid upprepade tillfällen varit drog- eller alkoholpåverkad under resan i den omfattning att det äventyrat säkerheten i samband med färdtjänstresan.

Om kundens medresenär eller ledsagare gör sig skyldig till överträdelser av Malmö stads riktlinjer och tillämpningsanvisningar för färdtjänst kan kund meddelas förbud att medföra denna medresenär eller ledsagare under resor.

Malmö stad förbehåller sig rätten att återkalla en kunds färdtjänsttillstånd om kunden under resa och/eller i samband med resa utför brottslig handling enligt brottsbalken eller annan strafflagstiftning.

4.3 Synpunkter

Kund som önskar lämna synpunkt på en genomförd färdtjänstresa ska vända sig till Malmö stads Serviceresor eller använda vår e-tjänst. Synpunkt ska lämnas in senast två veckor efter utförd resa för att Malmö stads Serviceresor och berörd leverantör ska kunna utreda händelsen.

4.4 Skador och nedsmutsning

Kund är skyldig att ersätta skador och nedsmutsning av färdtjänstfordon, orsakade av: kund, ledsagare, ledarhund, service-och signalhund, medresenär och sällskapsdjur.

4.5 Personskada eller sakskada

Vid personskada eller sakskada vid resa med personbil ska eventuella skadeståndsanspråk ställas till upphandlad leverantör för färdtjänst. Vid personskada eller sakskada vid resa med specialfordon ska eventuella skadeståndsanspråk ställas till Malmö stads Serviceresor. Ansvar för personskada och viss sakskada i samband med trafik regleras enligt trafiklagstiftning, leverantörens försäkring samt resenärernas försäkring.

4.6 Kvarglömda ägodelar

Vid kvarglömda ägodelar hänvisas kund till upphandlad leverantör, Malmö stads specialtransporter eller Polisens hittegods/beslag i Malmö.

5 Barn och färdtjänst

Barn under 9 år som reser med annan person får endast resa med sådan person som efter ålder och mognad utifrån vårdnadshavares bedömning kan ta ansvar för barnet som reser.

Barn vars längd understiger 135 cm, ska använda särskild skyddsanordning, bilbarnstol eller bälteskudde vid resa med färdtjänst. I färdtjänstfordon finns en bälteskudde, alternativt liknande möjlighet, för barn mellan 4–12 år tillgänglig och detta behöver inte bokas i förväg. Spädbarnsskydd för barn under 9 månader och särskild skyddsanordning kan inte tillhandahållas.

Barn mellan 9 månader och 4 år ska resa i en godkänd bilbarnstol under färdtjänstresa. Vårdnadshavare ansvarar för bilbarnstol för barn med färdtjänsttillstånd, vid fasta schemalagda resor. Vid övriga resor för barn mellan 9 månader och 4 år ska kund ange om egen bilbarnstol kan tillhandahållas. Beställning av resa med bilbarnstol ska göras senast två (2) timmar innan avresa.

6 Antal resor med färdtjänst

6.1 Resor utanför Malmö inom Skåne

Vid resor till Valjeviken görs bedömningen främst utifrån behovet av resa. I förekommande fall ska bedömning göras huruvida resan är en sjukresa.

6.2 Resa med färdtjänst i annan kommun

RIAK-biljetter beviljas med högst 10 styck/beställningstillfälle och debiteras enligt antagen taxa.

Malmö har haft ett system där färdtjänst innehavare som önskat resa i annan kommun, s.k. RIAK-biljetter, har fått det antal biljetter denne begärt. Biljetterna medför kostnader för kommunen, de biljetter som inte nyttjas av färdtjänst innehavaren måste likväl betalas av kommunen. För att reglera användandet och motverka att inte nyttjade biljetter ändå måste betalas föreslås att endast 10 biljetter åt gången ska lämnas ut. Någon begränsning i möjligheten att erhålla ytterligare biljetter då de ursprungliga 10 biljetterna är slut är inte avsedd.

7 Individuella villkor

7.1 Ledsagare

Ledsagare enligt Lag (1997:736) om färdtjänst

Den som har beviljats en eller flera ledsagare i enlighet med Lag om färdtjänst (8 §) har inte rätt att ta med ytterligare ledsagare.

Det betonas att de ledsagare som är ifråga är ledsagare som beviljats i enlighet med lag om färdtjänst, och inte genom exempelvis socialtjänstlagen. Denna ändring har skett för att uppnå likhet med vad som gäller för färdtjänst bedriven genom den regionala kollektivtrafikmyndigheten.

Samma ordningsföreskrifter som avser färdtjänstkund gäller även ledsagare.

Ansvar att tillhandahålla ledsagare

Malmö stads Serviceresor tillhandahåller inte ledsagare utan kund ansvarar själv för detta. Kund måste föranmäla att ledsagare ska följa med i samband med bokning av resa. Ledsagare ska resa mellan samma adresser som kund. Ledsagare får inte begära extra service av chaufför och inte heller medta egna hjälpmedel.

7.2 Trappklättring

Trappklättring utförs högst till eller från bostad på fjärde våningen. Rullstol som används vid trappklättring ska vara manuell och kunna förankras i trappklättraren.

Om kunden behöver trappklättring vid färdtjänstresa till eller från egen bostad ska Malmö stads Serviceresor kontaktas innan trappklättring kan beställas. Besiktning av rullstol och trappor utförs av utsedd kontrollant som bedömer om trappklättring kan utföras.

Trappklättring utgör en riskfylld förflyttning både för kund och chaufför. Av säkerhetsskäl och arbetsmiljöskäl ska chauffören avstå från att utföra trappklättring som chauffören bedömer inte kan utföras på ett säkert sätt.

8 Tillval

Tillval är ett behovsprövat tillstånd och kan registreras efter önskemål från kund. Kund måste ange att önskemål finns inför bokning av färdtjänstresa. Är tillval inte registrerat kan kund inte garanteras tillval.

8.1 Extra behjälplighet

Extra behjälplighet innebär att

- Chaufför ska komma upp till lägenhetsdörren och hämta samt lämna kund.
- Chaufför ska hjälpa kund med att öppna dörrar, till exempel hissdörrar, portdörrar och liknande.
- Chaufför ska hjälpa kund med hjälpmedel från dörr till dörr.
- Chaufför ska utgöra levande stöd i de fall det behövs.
- Chaufför ska stötta vid överflyttning från rullstol till bilsäte och tvärtom. Chaufför ska lyfta in kunds ben i bilen.

Extra behjälplighet omfattar inte

- Hjälp av chaufför vid förflyttning i affärer, köpcentra och koloniområden, kyrkogårdar etc.
- Hjälp av chaufför att bära upp handbagage till lägenhetsdörren.

8.2 Syn-, hörsel- eller verbal nedsättning

Kund som har syn-, hörsel- eller verbal nedsättning kan, efter att ha lämnat skriftligt samtycke till Malmö stads Serviceresor, få tillvalet ser inte/hör inte/talar inte registrerat. Detta innebär att chaufför lämnas information om att kund har en syn-, hörsel- eller verbal nedsättning.

För färdtjänstnehavarens bästa är det tillagt i punkten att denne kan lämna uppgift, efter samtycke, om syn-, hörsel- eller verbala nedsättningar, något som kan underlätta för den resande såväl som för chauffören av färdtjänstfordonet.

9 Tolkbehov

Om kund har tolkbehov för att kunna ta tillvara sin rätt vid utredningssamtal, bokas tolk. Detta gäller också för den som har en allvarlig syn-, hörsel- eller talskada.

Generellt gäller sedan den nya förvaltningslagen infördes 2018 att en myndighet ska använda tolk och översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska. Enda tillfälle då tolk inte "behöver" anlitas är enligt proposition till förvaltningslagen då kostnaderna därför för myndigheten framstår som oproportionerlig i förhållande till den enskildes möjligheter att ändå ta till vara sin rätt.

10 Bokning av färdtjänstresa

En färdtjänstresa förbokas av kund via beställningscentral, eller e-tjänst som anvisas av Malmö stads Serviceresor. Vid bokning uppges kunds personnummer eller legitimeringsnummer, mellan vilka adresser resan ska ske, datum och tid för avresa och eventuell återresa samt eventuella hjälpmedel som ska medföras. Om kund avser att ta med ledsagare eller medresenär ska det totala antalet resenärer anges vid bokning.

Restid, förbokningstid, omvägstid och allmänna kollektivtrafiken.

Omvägstid finns i nuvarande trafikplaneringssystem (Sam3001) enligt följande:

- Fjärresa 30 km +30 min
- Fjärresa 31 km – 60 km +45 min
- Fjärresa 61 km – 999 km + 45 min

Inom Malmö kommun + 30 min, avlämningstid anges ej. Vid samåkning med tre kunder lämnas den första upphämtade kunden inom 30 min från den faktiska avresetiden.

10.1 Förbokningstid

Färdtjänst innebär inte en automatisk rätt till ensamåkning. Ensamåkning måste beviljas genom särskilt tillstånd. Färdtjänstresor bygger på begreppet samordning och därför behövs förbokning.

Personbil

Inom Malmö: Bokning ska göras senast 60 minuter innan önskad avresetid. Detsamma gäller för resor till Solliden (Burlövs kommun).

SSK-området: Bokning ska göras senast 1,5 timme innan önskad avresetid.

Övriga Skåne och Valjeviken: Bokning ska göras två arbetsdagar före avresa. Exempel: För att resa en helgfri fredag krävs bokning senast onsdag samma vecka. För att resa lördag eller söndag krävs bokning senast torsdag helgfri vecka.

Färdtjänst innebär inte en automatisk rätt till ensamåkning. Ensamåkning måste beviljas genom särskilt tillstånd. Färdtjänstresor bygger på begreppet samordning och därför behövs förbokning. Förbokningstiderna föreslås utökas från 30 minuter till 60 minuter. Samordning av resor kan då ske i större omfattning genom denna utökning i tid. Denna ändring har skett för att uppnå större likhet med vad som gäller för färdtjänst bedriven genom den regionala kollektivtrafikmyndigheten.

Då verksamhet vid Majenfors har upphört har detta resmål tagits bort från riktlinjerna

Hämtning kan ske från 5 minuter före avresetid och upp till 15 minuter efter bokad tid. Om kund har en

tid att passa rekommenderas bokning med senast framme tid och med god framförhållning.

Bokning av resor med personbil kan göras upp till två veckor i förväg.

Specialfordon

Inom Malmö: Bokning bör göras i så god tid som möjligt, allra senast 60 minuter innan önskad avresetid.

SSK-området: Bokning ska göras senast 1,5 timme innan önskad avresetid.

Övriga Skåne och Valjeviken: Bokning ska göras två arbetsdagar före avresa. Exempel: För att resa en helgfri fredag krävs bokning senast onsdag samma vecka. För att resa lördag eller söndag krävs bokning senast torsdag helgfri vecka.

Antalet specialfordon är begränsat och resorna samordnas i så hög grad som möjligt. Det är därför viktigt att kund planerar sina resor och bokar i god tid för att ha möjlighet att resa när den önskar. Beställningscentralen ger besked om vilken avresetid som är bokad.

Hämtning kan ske från 15 minuter före bokad tid och upp till 15 minuter efter bokad tid. Om kund har en tid att passa rekommenderas bokning med senast framme tid och med god framförhållning.

Bokning av resor med specialfordon kan göras upp till två veckor i förväg. För resor med specialfordon under natten (kl. 00.00-07.00) ska bokning ske senast kl. 16.00 dag före avsedd natt.

10.2 Tidtabell

Personbil

Inom Malmö: Kvartstrafik 06.00 - 18.00 (exempelvis 10.00, 10.15, 10.30 etcetera).

Halvtimmestrafik 18.00 - 06.00 (exempelvis 19.00, 19.30 etcetera).

SSK-området: Heltimmestrafik mellan 06.00 - 01.00 (exempelvis 07.00, 09.00 etcetera).

Övriga Skåne och Valjeviken: Heltimmestrafik mellan 06.00 - 01.00.

Specialfordon

Inom Malmö: Ingen fastställd tidtabell, resor är fordonsplanerade och samordnas i hög grad.

SSK-området: resor kan bokas för avresa mellan 06.00 - 01.00.

Övriga Skåne och Valjeviken: resor kan bokas för avresa mellan 06.00 - 01.00.

Vid bokning av resa med specialfordon till och från övriga Skåne kan beställningscentralen tidigarelägga eller senarelägga avresetiden upp till en (1) timme från önskad tid för att möjliggöra samordning av resor.

10.3 Avbokning och ändring av bokad resa

Reglerna gäller både personbil och specialfordon

Avbokning och ändring av bokad resa meddelas till beställningscentralen i så god tid som möjligt.

Vid upprepade avbokade resor och vid icke genomförda beställda resor har Malmö stads Serviceresor rätt att ta ut en avgift motsvarande hela transportkostnaden för den beställda resan.

Sker inte betalning enligt faktura kan kunden åläggas att betala i förskott för avräkning.

Inom Malmö: Senast 30 minuter innan bokad tid.
Övriga Skåne och Valjeviken: Ändring av restid måste göras senast två arbetsdagar innan dagen för resan. Avbokning ska göras senast två timmar innan bokad resa.

10.4 Särskilda förbokningsregler

Inför storhelger informerar Malmö stads Serviceresor om det föreligger särskilda förbokningstider.

11 Riksfärdtjänst

Egenavgiften för riksfärdtjänstresan har beslutats av regeringen och baseras på resans längd.

Riksfärdtjänstresa med allmänna kommunikationer bokas och betalar resenär hos reseföretagen. Efter resans genomförande skickas biljetter/kvitton i original, som styrker resans genomförande, till Malmö stads Serviceresor för ersättning. Ersättningen utbetalas enligt gällande riksfärdtjänstbeslut med avdrag för egenavgiften. Vid särskilda omständigheter kan resor bokas via av Malmö stads Serviceresor anvisat reseföretag.

Under punkten 10.3 har lagts förslag för att möjliggöra att av färdtjänst innehavaren begära förskott för färdtjänstresor. Detta används av den regionala kollektivtrafik huvudmannen i dennes regelverk sedan tidigare och är avsett att vara en möjlighet vid upprepade fall av bristande betalningsvilja, dock inte vid oförmåga att betala. Sker inte betalning enligt faktura kan färdtjänst innehavaren stängas av från tjänsten faktura och betalning i förskott för avräkning begäras.

För att rationalisera hanteringen av bokning av riksfärdtjänst föreslås förfarandet ändras så att färdtjänst innehavaren först betalar hela resans kostnad (inklusive egenavgiften) för att efter resans genomförande erhålla ersättning för resan, i likhet med vad som gäller enligt den regionala kollektivtrafik huvudmannens regelverk. Med särskilda omständigheter i sista meningen i punkten avses att, vid vissa för den enskilde färdtjänst innehavaren "svårbokade" resor, Serviceresor kommer anlita riksfärdtjänst, tex. när det gäller resor med specialfordon.