

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2019-03-13

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0056

Handläggare
Annika Wingårdh-Norén
08-6863946
annika.wingardh-noren@sll.se

NÄRVARANDE tf
Ulrik Waldau
Pehr Elfstrand
Malin Strand

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

NÄRVARANDE organisationer
Siw Olsson, SRF
Hamaddah Mansour, SRF
Amir Amirrazi, DHR
Patrick Englund, DHR
Carin Lemberg, Funktionsrätt
Birgitta Flognfeldt, Funktionsrätt
Alma Asic, Funktionsrätt
Åse Johansson-Kristiansen,
Funktionsrätt

Möte Resursgruppen

Datum: 2019-03-13 kl. 12:00-15.00

Lokal: Husarö

1. Trafikförvaltningen informerar

- a. Med anledning av alla inkomna punkter valde vi att prioritera dessa och hade inga egna punkter denna gång.

2. Inkomna punkter

a. Hur delar man upp resetilldelning på 500 resor

*Många har tydligen redan rest upp sin kvot för första kvartalet. Det syns inte på Mina sidor det aktuella saldot.
(Alma Asic, Funktionsrätt)*

Det finns en grundtilldelning på 72 resor. Färdtjänstnämnden har beslutat om extra resor och totalt 500 resor för rullstolstaxi. Tilldelningen blir då $72 + 107 = 179$ resor första kvartalet. Har man åkt upp sina resor får man fler resor nästa kvartal, men det går inte att få nästa kvartals resor i förskott. Tanken med denna fördelning är att man inte ska bli utan resor, men man behöver inte heller komma ner till 11 resor för att få sin tilldelning. En flexiblare tilldelning har vi samverkat kring och politik ska ta beslut 13/3 på Färdtjänstnämnden.

DHR saknar en riktad information till rullstolstaxi-resenärerna. Den information som gått ut upplevs som mer allmän och DHR upplever att deras medlemmar inte har förstått denna begränsning.

Organisationerna kan hjälpa till att sprida informationerna till sina medlemmar och t.ex. lägga in den i de olika medlemstidningarna. DHR skulle även kunna göra en intervju med Trafikförvaltningen där det

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2019-03-13

Ärende/Dok. id.
TN 2018-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

informerar om hur det är tänkt. DHR lägger gärna ut en beskrivning om hur tilldelningen ska gå till på sin hemsida också. Ulrik pratar med Therese om att ta fram ett enkelt informationsblad att skicka ut till de berörda resenärerna.

b. Hur ser man hur många resor som gjorts som är förtroenderesor?

(Alma Asic, Funktionsrätt)

Det går inte att se idag, men vi hoppas att det kommer finnas bättre möjligheter med hjälp av nytt systemstöd. Om man undrar över sitt resesaldo kan man alltid kontakta Kundservice.

c. Sjukresor för enskild resenär

Har blivit svårt att ansöka hos vårdgivare av olika anledning, varför? Vi tycker att om man redan har färdtjänstkort, ska man kunna åka sjukresor utan svårigheter. (DHR, Amir Amirrazi)

TF behöver få veta vilken vårdgivare detta gäller. DHR menar att akutmottagningar generellt behöver få denna information. Amir och Birgitta har egna erfarenheter från akuten på Huddinge Sjukhus. Hammadah påpekar att vårdgivare inte verkar känna till att rätten till sjukresor finns för färdtjänstresenärerna. Birgitta poängterar att vårdcentralerna har denna kunskap, men inte akutmottagningarna. Sjukreskortet behövs för att resa med sjukresa och kortet får man från vårdgivaren. Trafikförvaltningen kommer att informera akuten på Huddinge Sjukhus.

d. Väsentliga resor

För oss rullstolstaxi-resenärer är det inte lätt att tolka vad som menas med väsentliga resor. (DHR, Amir Amirrazi)

Malin förklarar att det juridiska begreppet inte behöver stämma överens med vad vi i dagligt tal menar med väsentligt, och hänvisar till prejudicerande domar och förarbeten till lagen. Det handlar om resor som är en förutsättning för den dagliga livsföringen, t.ex. att kunna försörja sig. Det räcker inte med att resorna för den enskilde är väsentliga genom möjligheten till förbättrade livsvillkor som t.ex. träning för att bibehålla sin hälsa.

Resetilldelningen är uppdelad i tre delar

- Väsentliga resor enligt Färdtjänstlagen som man har rätt till (t.ex. arbete och högre studier).
- Landstingsfullmäktiges beslut om grundtilldelning av resor.
- Färdtjänstnämndens beslut om extra kvartalsresor och tilldelningsgrunder utöver väsentliga resor som t.ex. resor till förtroendeuppdrag och för att besöka nära anhörig.

Trafikavdelningen
Färdtjänst

MÖTESANTECKNINGAR
2019-03-13

Ärende/Dok. id.
TN 2018-0056

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

e. Priser i olika områden

Från och med 1 april träder ett nytt avtal för Färdtjänsttaxi.. Avtalet har resulterat till olika prissättningar för olika färdtjänstresor. Vi skulle vilja få en genomgång kring den nya prissättningen i de olika områden, tider, typer av körningar o.s.v. (SRF, Hamaddah Mansour)

Ulrik berättar att det i det nya avtalet finns 3 leverantörer och 33 olika geografiska områden. Man har även olika priser olika tider (09-15 och 15-09) och olika dagar (vardagar, helger, storhelger). Det är även olika framkörningsavgifter i olika områden.

Förare kommer att få bättre betalt i innerstan och i några områden har prissättningen sänkts. Hamaddah och Åse framför sin oro över att bilarna kommer försvinna från områden med sänkt ersättning, men Ulrik berättar att trafiken i dessa områden kommer att följas upp.

Förare kommer även att få extra betalt vid bilbarnstol och resegaranti-ärenden.

För Rullstolstaxi gäller andra villkor

f. Förskola resor och resor med bilbarnstol

Hur ser rutiner vid felbeställning av förskoleresor ut? Just nu kan inte resegarantin hjälpa resenärerna i sådana ärenden. Man blir hänvisad till beställningscentralen som enbart kan boka om resorna på nytt vilket innebär en fördröjning för resenären särskilt i områden med långa förbeställningstider. (SRF, Hamaddah Mansour)

SRF säger att detta handlar om när man har beställt en vanlig bil som sen inte kommer. I vanliga fall kontaktar man ju då Resegarantin. Men vid via-resor kontaktar man inte Resegarantin utan Kundservice istället, vilket har gjort att man ibland fått vänta över en timme för att få en ny bil. Ulrik säger att det finns en rutin men att det förmodligen blivit fel i dessa fall. Man ska kunna skicka ut en genast-resa istället.

Även vid beställning av bilbarnstol kan det bli fel trots att det finns rutiner för det. Det är viktigt att man anmäler fel som uppstår, så att avtalsförvaltarna kan följa upp och se till att rutiner följs.

Åse tycker att det finns en slarvighet vid mottagandet av beställningarna och att Beställningscentralen måste kunna ställa rätt frågor till den som beställer. Ulrik berättar att Affärsförvaltarna ska följa upp dessa ärenden och ha en dialog med leverantören.

g. SMS-funktionen

Hur går det med försöket? (SRF, Hamaddah Mansour)

Test ska göras i morgon 14/3. Marcia Gimerus har tidigare berättat om detta på Resursgruppmötet 2018-09-20. SMS- funktionen ska vara tillgänglig för alla resenärer och det blir ett komplement till att ringa.

h. Kundundersökning

I slutet av 2018 presenterade färdtjänsten en kundundersökning. Denna skulle även redovisas till politiken. Hur hanterar färdtjänsten resultaten av undersökningen? Vad finns det för planer för fortsatt arbete?
(SRF, Hamaddah Mansour)

Utredningen syftar till att se över kvaliteten och nöjdheten och har presenterats för MFD (*Myndigheten För Delaktighet*), politik och Resursgruppen. Trafikförvaltningen har tittat på vad vi kan gå vidare med och implementera i vår verksamhet och bli bättre på. Politik har också haft synpunkter. Undersökningen vände sig till olika funktionskoder och olika åldrar och speglar således spridda åldrar och funktionsnedsättningar. Utredningen gjordes i steg ett via telefon, vilket Åse påpekade kan ha gjort att vissa målgrupper, de som inte kan prata, förmodligen fallit bort från utredningen.

Åse, som anslöt till Resursgruppen efter att undersökningen skickades ut, vill ta del av den och flera i gruppen önskar få den utskickad på nytt. Slutrapporten bifogas därför dessa anteckningar.

i. Läget inom upphandlingar för resebeställningen, kundservice, resegaranti och rullstolstaxi.

(SRF, Hamaddah Mansour)

I maj ska beslutas om att påbörja upphandling för resebeställningen. Kundservice och Resegaranti hanteras idag av samma bolag. SRF påpekar att Resebeställning och Resegaranti hänger bättre ihop, den som hanterar beställningen bör också kunna hantera när det blir fel. Det är också många olika telefonnummer att hålla reda på. Talträdfunktion är inte att föredra. Resursgruppen kommer att få ta del av preliminärt upphandlingsunderlag innan upphandling. På nästa Workshop Resursgrupp vill SRF att vi diskuterar hur vi ska samverka kring upphandlingarna. Ulrik upplyser om att underlag gällande Rullstolstaxi kommer att skickas ut inom kort. Övriga är fortfarande under planering.

j. Statistik

Vi önskar få statistik över den senaste perioden.

(SRF, Hamaddah Mansour)

Ulrik har inte hunnit få fram denna statistik än, den sätts samman så snart affärsförvaltarna är tillbaka från sin tjänsteresa.

Det finns statistik på alla resor som görs. Även på de resor som man själv får lägga ut för när bilen inte kommit.

SRF framför att Resegarantin borde kunna beställa bilar även från bolag som Trafikförvaltningen inte har avtal med. Ulrik förklarar att vi enbart kan använda bolag vi har avtal med. Denna fråga ska diskuteras igen under en Workshop Resursgrupp.

k. Arbetet med att uppdatera riktlinjerna

Hur går det med arbetet? (SRF, Hamaddah Mansour)

Samverkan har skett och en sammanställning sätts nu samman som kommer att skickas ut. Vi kommer ha samråd kring detta.

l. Punkter från workshopen kring riktlinjerna

I samband med att vi diskuterade riktlinjerna för färdtjänsten diskuterade vi flera punkter. SRF vill gärna presentera förslag på hur dessa utmaningar skulle kunna hanteras. Se bilaga 01. (SRF, Hamaddah Mansour)

Denna punkt parkerades.

m. Punkter kvarstår från färdtjänsttaxi- upphandlingen

I samband med den senaste färdtjänsttaxi-upphandlingen lämnade SRF en kravlista med syfte att beaktas i upphandlingsunderlaget. I återkopplingen vi fick därefter från förvaltningen avfärdades vissa punkter med anledning att det låg utan för upphandlingsområdet. Dessa skulle vi behöva gå genom och dialoga kring. Se bilaga 01. Vi har även frågor kring hur vissa punkter beaktades i avtalet rent konkret. (SRF, Hamaddah Mansour)

Denna punkt parkerades.

3. Övrigt

Önskemål framkom gällande tiderna för Resursgruppmötena, att antingen ändra mötestiderna eller variera dem.

På nästa Workshop Resursgrupp, 11/4, vill SRF prata om samverkansmodellen. Ulrik skickar ut en fråga om vad vi ska diskutera på nästa Workshop Resursgrupp.

4. Nästa möte

12 juni 2019, 12:00-15:00, Husarö