 2023-01-01

Resevillkor för sjukresor

Dessa resevillkor är en del av Västtrafik AB arbete för trygga och säkra resor. De är sammanställda för att det ska bli tydligt för både dig som reser och för oss som jobbar med sjukresor om vad som gäller på våra resor. I resevillkoren berättar vi vad sjukresor är och vad som krävs för att du ska kunna genomföra en resa.

Här gäller resevillkoren

Resevillkoren omfattar sjukresor i Västra Götaland vilket är Västtrafiks ansvar för att utföra.

Innehåll

[Detta är sjukresor 3](#_Toc131691200)

[Resa med kollektivtrafik 3](#_Toc131691201)

[Resa med Sjukresetaxi 3](#_Toc131691202)

[Inför resan 3](#_Toc131691203)

[Tillstånd/Intyg för resan 3](#_Toc131691204)

[Ensamåkning 3](#_Toc131691205)

[Framsätesplacering 4](#_Toc131691206)

[Boka, omboka och avboka 4](#_Toc131691207)

[Bokningssamtalet 4](#_Toc131691208)

[Missad avbokning 4](#_Toc131691209)

[Personer du får ta med dig på resan 4](#_Toc131691210)

[Viktigt att veta för dig som har hjälpmedel i form av rullstol 4](#_Toc131691211)

[Viktigt att veta om trappklättring 5](#_Toc131691212)

[Betalning 5](#_Toc131691213)

[Ta med din legitimation 5](#_Toc131691214)

[Var ute i god tid 5](#_Toc131691215)

[Om fordonet är försenat 5](#_Toc131691216)

[Barn 5](#_Toc131691217)

[Bilsäkerhetsutrustning för barn 5](#_Toc131691218)

[Servicehund 6](#_Toc131691219)

[Under resan 6](#_Toc131691220)

[Förarnas ansvar vid sjukresa 6](#_Toc131691221)

[Förarens uppdrag 6](#_Toc131691222)

[Kundens ansvar 6](#_Toc131691223)

[Säkerhetsutrustning 7](#_Toc131691224)

[Visa hänsyn 7](#_Toc131691225)

[Försäkringsansvar 7](#_Toc131691226)

[Efter resan 7](#_Toc131691227)

[Kontakta Kundservice om du har synpunkter – klagomål eller beröm 7](#_Toc131691228)

[Personuppgifter 8](#_Toc131691229)

# Detta är sjukresor

Rätten till sjukresor regleras i ***Lagen om resekostnadsersättning vid sjukresa*** *(1991:419),* som är en ersättningslag till skillnad mot Färdtjänstlagen som är en rättighetslag*.* Varje landsting/region utformar sitt regelverk för sjukresor och i Västra Götalandsregionen är regelverket beslutat av Regionfullmäktige. Resorna är samhällsbetalda, som kund betalar du en egenavgift upp till högkostnadsskyddet.

# Resa med kollektivtrafik

I första hand ska du åka med kollektivtrafik eller Ronden. Du kan resa med buss, tåg, spårvagn och färja till vården. För att få information om Västtrafiks resealternativ med kollektivtrafik, gå in på Västtrafiks reseplanerare, ToGo eller ring Västtrafik 0771–414300. Möjlighet till ledsagare finns, tjänsten är gratis, beställs via Västtrafik 020–919090.

# Resa med Sjukresetaxi

För att resa med sjukresetaxi behöver ha ett tillstånd av din vårdgivare. Tillstånden beviljas efter en medicinsk bedömning av om du kan resa med allmän kollektivtrafik eller inte. Resorna bokas i förväg och går mellan din folkbokföringsadress och en vårdgivaradress. Sjukresor samordnas av Västtrafik med färdtjänst och närtrafik och utförs av de trafikföretag som Västtrafik har upphandlat. Det innebär att det fordon som kommer är en taxi med en taxiförare som även är certifierad för att köra så kallade serviceresor. När förare och fordonet kör för Västtrafik är det ett servicefordon och kunderna reser tillsammans enligt planerade rutter, precis som i den vanliga kollektivtrafiken. Skillnaden är att rutten planeras utifrån vilka kunder som behöver resa vid en specifik tidpunkt, en individanpassad kollektivtrafik.

Observera när du åker sjukresetaxi måste du vara beredd på att samåka med andra resenärer. Därför blir det inte alltid den kortaste resvägen.

Föraren får inte gå in i bostaden och kan inte hjälpa till med exempelvis påklädning eller annan hjälp.

# Inför resan

Du behöver ett tillstånd för att kunna göra en sjukresa och du måste boka resan i förväg. När du ska resa behöver du ha din legitimation med dig. Du måste även vara klar att resa vid den tid som du fått från Västtrafik Kund- och Resetjänst, ibland kan du få vänta några minuter kanske för att kunden före dig behövde lite extra hjälp.

Här berättar vi hur du betalar för resan och vad som gäller när du ska resa. Du kan också läsa vad du ska göra om fordonet är försenat.

## Tillstånd/Intyg för resan

För att resa med sjukresetaxi krävs ett särskilt tillstånd och det är bara din vårdgivare som kan utfärda det. I tillståndet står det *hur* du kan resa med sjukresor, exempelvis var du kan sitta i fordonet och vilken typ av fordon du kan resa med.

### Ensamåkning

Om din vårdgivare bedömer att du på grund av ditt psykiska eller fysiska medicinska tillstånd inte kan resa tillsammans med andra kommer din resa inte att samplaneras utan du kommer att resa ensam i fordonet. Exempel på när det är aktuellt med ensamåkning är om vårdgivaren bedömer att du är infektionskänslig och därför inte kan resa med andra kunder.

### Framsätesplacering

Om din vårdgivare bedömer att du på grund av medicinska skäl har behov av ökat benutrymme eller reglerbart säte kan du beviljas framsätesplacering vid sjukresa med taxi.

## Boka, omboka och avboka

Du bokar din resa genom att ringa till Västtrafik Kund- och Resetjänst på telefonnummer 020 -91 90 90, vardagar 08.00 – 17.00. Om du har ett planerat vårdbesök kan du boka din sjukresa tidigast 14 dagar före besöket men senast dagen innan. Sjukresor till akuta vårdbesök kan beställas dygnet runt alla dagar. Sjukresa från vårdbesök kan beställas samma dag.

Du får även vara beredd på att anpassa tiden för din avresa med upp till en timma eftersom din resa ska samordnas med övriga kunder som har behov av att resa vid samma tidpunkt.

### Bokningssamtalet

När du ringer Västtrafik Kund- och Resetjänst för att få hjälp med en sjukresa behöver du svara på ett antal frågor för att vi ska kunna planera den bästa möjliga resan för dig. Var beredd att svara på följande frågor:

* När ska kunden resa?
  + Tid och datum för när kunden vill resa *eller* vara framme
* Varifrån vill kunden resa, och vart?
  + Vilken adress ska kunden resa ifrån och vilken adress ska kunden resa till.
  + När det gäller vårdgivarens adress uppger du vart du ska till exempel Sahlgrenska huvudentrén
* Vad behöver du hjälp med från föraren?
* Har kunden några hjälpmedel med sig? • Har kunden någon följeslagare eller medresenär med sig på resan?

### Missad avbokning

Det är viktig att du så snart som möjligt kontaktar Västtrafik Kund- och Resetjänst 020 – 91 90 90 och avbokar din bokade sjukresa om du av någon anledning inte ska resa. En missad, icke avbokad, resa faktureras kunden med 200 kronor.

## Personer du får ta med dig på resan

När du reser med sjukresetaxi och din vårdgivare har bedömt att du behöver ha följeslagare får en följeslagare följa med utan avgift.

Barn under 20 år har alltid rätt till en följeslagare, men om barnet har fler än en följeslagare krävs intyg från vårdgivaren.

## Viktigt att veta för dig som har hjälpmedel i form av rullstol

För att du ska kunna resa säkert i din rullstol krävs att rullstolen är godkänd för att sitta i under resa. Det är ~~även~~ ditt ansvar att säkerställa att rullstolen är godkänd samt att fästpunkter och fästöglor är tydligt uppmärkta.

För din säkerhet kan föraren använda ett komfortbälte under resan. Komfortbältet ersätter inte det vanliga säkerhetsbältet utan är ett löst bälte av bilbältestyp som läggs som en slinga runt resenärens midja och runt rullstolens ryggstöd. Bältet skyddar resenär att falla ur rullstol vid mjuk inbromsning och stödjer resenärer som kan ha svagt bålstöd.

Föraren ansvarar för att spänna fast rullstolen i fordonets fästanordningar.

Om du har elrullstol måste du själv köra ombord den på fordonet. Om du har elrullstol med styre får du inte sitta i den under resan utan ska alltid flytta över till ett säte.

## Viktigt att veta om trappklättring

Om du bor i lägenhet utan hiss och inte själv kan ta dig ner kan föraren behöva använda trappklättrare. För din och förarens säkerhet genomför Västtrafik endast trappklättring i trappor som redan är godkända och/eller där förare bedömer att trappklättring kan ske på ett säkert sätt. Föraren kan alltid neka av säkerhetsskäl.

Det är bra om du meddelar Västtrafik Kund- och Resetjänst i så god tid som möjligt innan du ska resa första gången med trappklättring.

För att vi ska kunna genomföra en säker trappklättring måste din rullstol gå att använda i trappklättraren. Det innebär bland annat att rullstolen måste vara manuell. En säker trappklättring förutsätter även att den sammanlagda vikten, resenär och rullstolen, inte överstiger 140 kg.

För din säkerhet kan föraren använda ett komfortbälte vid trappklättring.

## Betalning

Du betalar egenavgiften för sjukresetaxi till föraren innan din resa påbörjas. Du kan betala med kort eller med kontanter, försök gärna att ha så jämna pengar som möjligt. Du ska alltid få ett kvitto på erlagd egenavgift.

## Ta med din legitimation

Det är förarens ansvar att se till att rätt person hämtas. Föraren har rätt att be om legitimation.

## Var ute i god tid

Eftersom sjukresor samplaneras behöver vi alla hjälpas åt för att inte orsaka onödiga förseningar

Därför är det viktigt att du är färdig att resa vid den tidpunkt du fått från Västtrafik Kund- och Resetjänst. Förarna har inte möjlighet att vänta in en sen resenär, eftersom en annan resenär då måste vänta.

## Om fordonet är försenat

Om fordonet fortfarande inte kommit 10 minuter efter angiven tid ska du kontakta Västtrafik Kund- och Resetjänst 020 – 91 90 90, knappval 3, så får du hjälp.

Eftersom resorna samordnas och det kan tillstöta problem antingen i trafik eller med tidigare kunder så får man som kund ha förståelse för att den utlovade tiden är preliminär. Nästa gång kanske det är du som behöver lite extra tid.

# Barn

Barn under 7 är måste resa tillsammans med en vuxen.

## Bilsäkerhetsutrustning för barn

Det är barnets vårdnadshavare som ansvarar för att barnet reser med rätt säkerhetsutrustning *till* *och från* *ett bokat* vårdbesök. För resor *till och/eller från* akuta vårdbesök bokas babyskydd/bilbarnstol i samband med resebokningen. Bälteskudde finns i varje fordon. Observera att det är vårdnadshavaren som ansvarar för säkerhetsutrustning för eventuella medföljande barn.

Generellt gäller att barn upp till 6 månader ska sitta i babyskydd och barn upp till 4 år i bakåtvänd bilbarnstol. Äldre barn upp till 135 cm ska sitta på bälteskudde i baksätet.

# Servicehund

Hundar ska alltid resa i bilens bagageutrymme. Västtrafik säkerställer att hunden inte kan skada medpassagerare vid en eventuell olycka genom att varje fordon har ett skyddsnät mellan bagageutrymme och passagerarplats. Det är hundägarens ansvar att säkerställa hundens säkerhet utöver gallret till exempel med transport bur.

Det är alltid du som hundägare som ansvarar för att hantera hunden vid i- och urlastning.

# Under resan

Föraren ska se till att resan genomförs på ett säkert sätt. Kunden är skyldig att följa bestämmelserna i Ordningslagen (1993:1617) och från tid till annan tillämplig lagstiftning. Resenären ska kunna legitimera sig i Här berättar vi vad som krävs för en säker resa.

## Förarnas ansvar vid sjukresa

Föraren är en transportör, likt buss- eller tågföraren, och ska genomföra en trygg och säker resa från punkt A till B. Föraren ska inte ge någon form av vård under resan, det innebär att föraren inte kan ansvara för kund med t.ex. kognitiv sviktande funktion. Föraren ansvarar inte heller för kundens journaler, medicinering eller andra handlingar som patienten har med sig. För att förarna ska kunna utföra en trygg och säker resa är det viktig att kunden klarar av sitt eget resande. Detta innebär att kunder som är aggressiva, har någon demenssjukdom eller på annat sätt inte klarar av oförutsedda händelser, måste ha följeslagare med sig vid resan.

## Förarens uppdrag

Förarens uppdrag är att utföra resan enligt vad som står i körordern för den aktuella beställningen och utifrån vad som gäller för serviceresor.

* Föraren söker kunden i fem minuter, därför är det viktigt att kunden finns på avtalad plats i tid
* Föraren hämtar och lämnar kunden i enlighet med vad beställningen anger o Möter upp kunden utanför fordonet vid port, dörr i markplan eller liknande o Om kunden har behov av extra hjälp vid hämtning ska detta anges vid bokningen och kunden hämtas enligt den informationen.

▪ Föraren får dock aldrig gå in i bostaden

* Föraren kontrollerar namn med kunden så att det är rätt kund
* Föraren tar betalt av kunden innan resan börjar, givet att inget annat framgår av körordern.
* Föraren hjälper till med bagage, motsvarande två kassar till/från fordon och upphämtnings-eller lämningsplats.
* Föraren hjälper kunden in i och ut ur fordonet samt säkerställer att kunden sitter säkert.
* Föraren hjälper till med att lägga gånghjälpmedel, rollator, kryckor m.m. i bagageutrymmet.

o Kunden ska själv köra in och ur elrullstol samt lasta in och ur servicehund

## Kundens ansvar

Kunden är skyldig att följa förarens anvisningar och tillsägelser. En kund som inte rättar sig efter detta riskerar att bli avvisad från fordonet och därmed förlora rätten att åka vid detta tillfälle. En kund som är berusad eller uppträder på ett sådant sätt att det kan misstänkas att kunden kommer att störa ordningen eller på annat sätt äventyra säkerheten i trafiken, kan nekas att resa. Kunden kan på grund av sanitära skäl nekas påstigning.

Kunder med tillstånd att resa med följeslagare bör alltid ha följeslagare med sig när de reser. Följeslagaren ska till exempel kunna ge medicinsk hjälp eller hålla kunden sällskap när föraren hämtar eller lämnar en annan kund.

Om en resa ändå bokas utan följeslagare och föraren bedömer att resan inte kan genomföras på ett säkert sätt har föraren rätt att neka kunden resan.

För att kunna vara följeslagare krävs att man har fyllt 16 år.

## Säkerhetsutrustning

Det är viktigt att alla kunder och föraren åker säkert i fordonet, vilket innebär att samtliga passagerare ska färdas i enlighet med de lagar och regler som gäller till exempel säkerhetsbälte, bälteskudde, godkänd och fastspänd rullstol etc

## Visa hänsyn

Precis som på tåget, bussen och spårvagnen reser du tillsammans med andra. För att resan ska vara trygg och säker för alla resenärer, och för att föraren ska ha en bra arbetsmiljö, är det förbjudet att i fordonet:

* dricka alkoholhaltiga drycker
* röka
* äta eller dricka något som kan störa eller vålla obehag för andra kunder
* ta med dig föremål som kan upplevas som störande eller vålla obehag för andra kunder
* smutsa ner eller skräpa ner

Eftersom många av våra kunder är känsliga är det tacksamt om du undviker starka dofter

## Försäkringsansvar

Alla fordon har lagstadgad trafikförsäkring som täcker skador i samband med trafikolyckor. Därutöver har trafikföretaget en ansvarsförsäkring som gäller utanför fordonet till exempel om det uppstår en personskada på grund av att föraren varit försumlig. Det är bra att du som kund säkerställer att du har en egen olycksfallsförsäkring för att täcka sådana olyckshändelser som ovanstående försäkringsskydd inte täcker, exempelvis fallskador i samband med instigning i fordonet.

# Efter resan

Västtrafik AB arbetar ständigt med att bli bättre. Vi vill därför veta hur din resa fungerade.

## Kontakta Kundservice om du har synpunkter – klagomål eller beröm

Västtrafik följer upp alla delar av verksamheten och synpunkter är en viktig informationskälla för oss i vårt kvalitetsarbete. Varje synpunkt utreds för att fånga upp eventuella brister och åtgärda dem.

Ta alltid kontakt med Kundservice om du inte är nöjd med din resa, eller om du vill dela med dig av tips eller ge beröm. För att vi ska kunna utreda din synpunkt behöver vi få den så snart som möjligt men senast sex veckor efter din resa.

020 – 91 90 90, knappval 4 eller via mejl synpunkt.anrop@vasttrafik.se

# Personuppgifter

Som kund ska du alltid kunna känna dig trygg med att resa med Västtrafik, det gäller även hur vi hanterar den information vi behöver ha för att utföra din resa på bästa möjliga sätt. Läs mer om hur vi hanterar personuppgifter i Västrafiks Integritetspolicy https://www.vasttrafik.se