

Uppdaterad 2026-02-06

Rapport

Hjälpmedel i Västtrafiks Anropsstyrda trafik

2024-10-11

Innehållsförteckning

| | |
|--|---|
| Inledning | 3 |
| Förutsättningar för hjälpmedel i anropsstyrd trafik | 3 |
| Hållbar allmän och särskild anropsstyrd kollektivtrafik | 3 |
| Lagar och regler | 3 |
| Hållbarhet | 4 |
| Hantering av hjälpmedel i anropsstyrd trafik | 4 |
| Typer av hjälpmedel | 5 |
| Hjälpmedel som kan lastas i bagageutrymmet på personbil | 5 |
| Hjälpmedel som behöver lastas och säkras i specialfordon | 5 |
| Övriga hjälpmedel för resan | 6 |
| Inför resan | 6 |
| Informationsansvar och -kanaler | 6 |
| Förmedling av resenärens förutsättningar till Västtrafik | 7 |
| Bokning av resa | 7 |
| Under resan | 7 |
| Hämtning och lämning | 8 |
| Färden | 8 |
| Efter resan | 8 |
| Revisionshistorik | 9 |

Inledning

Detta dokument beskriver hur hjälpmedel hanteras inom Västtrafiks anropsstyrda trafik. Trafiken planeras efter varje resenärs behov för att säkerställa en bra resa och optimal användning av resurser.

Målet är att skapa hållbar kollektivtrafik där hjälpmedel kan transporteras säkert. Alla inblandade parter, som uppdragsgivare, kund- och resetjänst samt trafikföretag och förare, ska ha rätt information och kunskap för att göra detta möjligt.

Västtrafik utför allmän anropsstyrd kollektivtrafik och särskilda persontransporter på uppdrag av Västra Götalandsregionen och kommunerna inom trafikslaget anropsstyrd trafik. Västtrafik ansvarar för att alla involverade parter har rätt förutsättningar för att utföra sitt arbete.

Förutsättningar för hjälpmedel i anropsstyrd trafik

Hållbar allmän och särskild anropsstyrd kollektivtrafik

I den allmänna anropsstyrda kollektivtrafiken får resenärer ta med sig hjälpmedel, som t.ex. rullstolar, ledar-/assistanshundar etc. givet att hjälpmedlet kan lastas in i personbilens bagageutrymme.

I den särskilda anropsstyrda kollektivtrafiken kan hjälpmedel tas med under förutsättning att transporten är säker och följer gällande lagar och regler och givet att Regionen/hemkommunen, det vill säga Västtrafiks uppdragsgivare, tillåter det.

Lagar och regler

Följande lagar berör de restyper som utförs inom trafikslaget anropsstyrd trafik samt reglerar hur hjälpmedel får transporteras:

1. Trafikala lagar reglerar hur resenärer och last ska vara säkrade under färd samt vad i form av last som får transporteras i ett fordon: Föraren av fordonet ansvarar för att alla resenärer är bältade, att den last som lastas i fordonet får lastas i ett fordon och att lasten är säkrad enligt gällande regler.
2. Arbetsmiljölagen reglerar förarens arbetsmiljö och -situation: Lastning och lossning av såväl last som resenärer ska ske på ett sätt som förebygger och förhindrar arbetsplatsolyckor och ohälsa. En serviceförare bör inte göra lyft som är tyngre än 15 kg.
3. Färdtjänstlagen, Riksfärdtjänstlagen, Skollagen samt LSS och SoL ger ramarna inom vilka kommunen fattar beslut om vad som gäller för sina

- resenärer: Hjälpmedel får tas med i enlighet med det kommunen beslutar för resenären i den aktuella restypen
4. Lagen om ersättning för resor till och från vården sätter ramarna för vad Regionen beslutar gäller för den som har rätt att resa sjukresetaxi till och från vården.
 5. Diskrimineringslagen slår fast att ingen får diskrimineras utifrån sin funktionsnedsättning vilket innebär att man alltid har rätt att ta med sig sitt godkända (*enligt ovan*) hjälpmedel

Hållbarhet

Västtrafiks uppdrag är att driva och utveckla ett hållbart resande på kort och lång sikt. Inom trafikslaget anropsstyrd trafik innebär det att säkerställa att resor kan bokas, planeras och utföras på ett hållbart sätt. Hållbarhet definieras som ekonomiskt hållbart, socialt hållbart och miljömässigt hållbart.

Samhällets resurser är begränsade vilket innebär utmaningar för Västtrafiks uppdragsgivare Regionen/kommunerna: Allt fler förväntas klara sig med stöd i det egna hemmet, vilket innebär att utvecklingen av hjälpmedel går mot att allt fler har allt fler och även alltmer individualiserade hjälpmedel. Som uppdragsgivare i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik ansvarar man för att bidra med bästa möjliga förutsättningar för att de egna resorna ska kunna bokas, planeras och utföras så samordnat som möjligt i trafiken.

Västtrafik AB ägs av Västra Götalandsregionen och omfattas därmed av Regionens miljömål t. ex. att samtliga av Regionens transporter ska vara fossilfria 2030. Det påverkar den anropsstyrda trafiken då trafiken utförs med servicefordon som kan framföras med B-körkort (personbilar/specialfordon). Elfordon är generellt tyngre och har mindre lastutrymme vilket påverkar lastkapaciteten både utifrån vikt och volym.

Hantering av hjälpmedel i anropsstyrd trafik

Varje uppdragsgivare ansvarar för att bidra med så goda förutsättningar för samordning som möjligt så att de gemensamma resurserna kan nyttjas så väl som möjligt.

Huruvida ett hjälpmedel får tas med på resan eller ej avgörs av vad som är beslutat för resenären i den aktuella restypen men även utifrån att hjälpmedlet måste kunna transporteras korrekt. Det är alltid serviceföraren som har det slutliga beslutet om en resa kan utföras på ett tryggt och säkert sätt och enligt gällande lagar och regler.

Typer av hjälpmedel

Följande typer av hjälpmedel är aktuella för hantering i Västtrafiks anropsstyrda trafik. En resenär kan ha möjlighet att ta med ett eller flera hjälpmedel. Storlek, vikt och möjligheten till att säkerställa en god arbetsmiljö för föraren samt att säkerställa korrekt säkring av last är styrande för att ett hjälpmedel ska kunna hanteras och transporteras i Västtrafiks anropsstyrda trafik. För att resan ska kunna planeras och utföras måste eventuella hjälpmedel vara förmedlade till Västtrafik utifrån vad som gäller för respektive restyp.

För information hur kundtillståndet ska kodas och formuleras se webSolen Manual.

Hjälpmedel som kan lastas i bagageutrymmet på personbil

Resenärer som reser personbil kan ha med sig hjälpmedel som kan och ska lastas in och transporteras i personbilens bagageutrymme.

I personbilens bagageutrymme kan max 2 hjälpmedel av typen rollator, kryckor, käpp, betastöd samt hopfällbar rullstol planeras in.

Ledar-/assistanshund ska resa i bagageutrymmet på personbil eller i kupén. Om resenären har behov av sin ledar-/assistanshund under färd kan tillstånd formuleras så att den reser i personbilens kupé. Se rapporten Djur i bil i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik för mer information.

Hjälpmedel som behöver lastas och säkras i specialfordon

Resenärer som har större och tyngre hjälpmedel, hjälpmedel som inte kan fällas ihop eller som har motor behöver resa specialfordon så att hjälpmedlet kan lastas och säkras på ett tryggt och säkert sätt. Det handlar om ej hopfällbara rullstolar, rullstolar av större modell som inte ryms i personbilens bagageutrymme och/eller är för tunga för föraren att lyfta samt så kallade permobiler och scootrar.

Hjälpmedlet planeras då in på en av specialfordonets rullstolsplatser oavsett vad det är för typ av hjälpmedel. Om resenären inte reser sittande i hjälpmedlet behöver även säte bokas upp för resenären, extra plats, gäller även om resenären ska hämtas med fordonets transportrullstol.

Observera att scootrar är motorfordon som under transport inne i annat fordon behöver omges med särskilda rutiner för säker transport:

- Det är inte tillåtet att resenär sitter på scootern under transporten, resenären måste ha sätesplats.
- Hela specialfordonet behöver nyttjas för transporten – resenären måste vara ensamåkare.

Ledar- och assistanshund ska sitta säkrad med sele i fordonet samt sitta/ligga på ett halkfritt underlag som hunden ska befinna sig på under hela resa som säkerställer att hunden inte kan skadas på fast utrustning i golv. Utifrån specialfordonets utformning av sätena är det inte möjligt att säkra hunden på ett säkert sätt vilket innebär att hund som hjälpmedel endast kan transporteras på fordonets golv i ett specialfordon. Se rapporten Djur i bil i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik för mer information.

Övriga hjälpmedel för resan

Om en resenär är i behov av rullstol vid hämtning och lämning och inte har någon egen rullstol finns det transportrullstol att tillgå i servicefordon av typen specialfordon. Transportrullstolen är en hopfällbar rullstol med fotstöd.

Om en resenär har behov av att som en del i att hämtas och lämnas transporteras i trappa inne i trapphus kan serviceföraren utföra det med hjälp av en trappklättrare som finns i ett antal av servicefordonen av typen specialfordon. Trappklättring kan antingen ske med resenärens egen rullstol eller med fordonets transportrullstol. För mer information om trappklättring se Trappklättring i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik.

Om en resenär är i behov av låsbara säkerhetsanordningar för att resa tryggt och säkert ska föraren aldrig befatta sig med lås och nycklar. Det hanteras av företrädare för resenären.

Om en resenär har med sig hjälpmedel i form av behållare för syrgas ska dessa vara säkrade med lämplig utrustning oavsett om behållaren transporteras i fordonets bagageutrymme eller inne i kupén.

Inför resan

Informationsansvar och -kanaler

Det är i grunden resenärens ansvar att vara informerad om vad som gäller för hens resor och att informera sin handläggare/vårdgivare och/eller Västtrafik i samband med bokning om förutsättningar som påverkar bokning, planering och utförande.

Respektive uppdragsgivare ansvarar för att informera den enskilde resenären om vilka förutsättningar som beslutats för hen.

Västtrafik informerar om förutsättningar i utförandet samt rutiner t. ex när det gäller hjälpmedel på resan via

- Partnerportalen till handläggare hos uppdragsgivare samt
- [Västtrafiks hemsida](#) till personal i vård, skola och omsorg samt till resenärer.

Förmedling av resenärens förutsättningar till Västtrafik

Varje uppdragsgivare definierar resenärs förutsättningar som sedan ligger till grund för att Västtrafiks uppdrag att boka, planera och utföra resan inom Västtrafiks anropsstyrda trafik. Detta görs i kundtillstånd via Västtrafiks system webSolen.

I kundtillståndet ska det framgå om resenären har möjlighet att ta med sig hjälpmedel. Och om så är fallet, vilket/vilka hjälpmedel samt vilket platsbehov de kräver och om extra tid behöver läggas till. Här ska även framgå om det finns särskilda omständigheter för resan när det gäller hjälpmedel.

Se Manual webSolen för instruktioner om hur hjälpmedel kodas för att säkerställa en hållbar planering och ett hållbart genomförande.

Bokning av resa

Vid bokning av resa utgår Västtrafiks Kund- och Resetjänst från vad som framgår av resenärens personliga kundtillstånd respektive vad som gäller för restypen. För resenärer som inte har personligt kundtillstånd t. ex. sjukresenärer bokas på sitt personnummer (FOB-kunder) eller allmänresenärer som bokas på sitt namn t. ex Närtrafik.

- Resenärer med personligt tillstånd
 - tillfrågas baserat på vad som är angivet i deras kundtillstånd. T. ex IGH ”Har du något hjälpmedel med dig? Vad?”
 - som reser regelbundet återkommande resor bokas i enlighet med vad som anges i beställningen till Västtrafiks Kund- och Resetjänst.
- Resenärer utan personligt tillstånd tillfrågas om de har hjälpmedel med sig samt typ och storlek på hjälpmedlet.
 - För restyper inom den allmänna anropsstyrda trafiken är det fordonstyp personbil som grund vilket gör att endast hjälpmedel som kan lastas i personbilens bagageutrymme är tillåtet. Undantag Flexlinje.

Resan bokas in utifrån vad som gäller för resenären i den specifika restypen.

Under resan

Västtrafiks serviceförare är yrkesförare med taxilegitimation och utbildade samt certifierade för att utföra uppdraget åt Västtrafik. Serviceföraren ska alltid utföra resan i enlighet med trafikala lagar och regler och i enlighet med de krav som Västtrafik ställer på en serviceresan, vilket inkluderar att utföra anpassad service som framgår av den körordern för den aktuella resan.

Serviceföraren ansvarar för att resan blir utförd på ett säkert och tryggt sätt och i enlighet med gällande lagar och regler. Serviceföraren har utöver det trafikala att ansvara för sin egen arbetsmiljö som en del av trafikföretagets systematiska arbetsmiljöarbete. Utifrån detta har föraren alltid rätt att baserat på sin professionella bedömning neka att utföra en resa mot bakgrund av trygghet och säkerhet.

Hämtning och lämning

Grundservice innebär att serviceföraren följer resenären till och från entré i markplan och servicefordonet, hjälper till att bära och lasta eventuellt bagage, hjälper resenären in och ur servicefordonet samt hjälper till med säkerhetsbälte.

Om det framgår av körordern att resenären har hjälpmedel med på resan eller har behov av hjälpmedel kommer serviceföraren att utföra servicen utifrån det. Om det är angivet i körordern kan serviceföraren även använda hjälpmedel som ingår i fordonets utrustning:

- Transportrullstol finns att tillgå för resenärer som reser specialfordon.
- Trappklättrare finns att tillgå för resenärer som reser specialfordon, ska hanteras

Serviceföraren lastar och lossar hjälpmedlet samt säkerställer att hjälpmedlet är korrekt säkrat enligt gällande lagar och regler. Det finns ett antal undantag baserat på hjälpmedlets beskaffenhet:

- Motordrivna hjälpmedel ska alltid köras på och av specialfordonet av resenären eller företrädare för resenären. Föraren ansvarar för att säkra hjälpmedlet i specialfordonet.
- Ledar-/assistanshundar ska alltid lastas och lossas av resenären eller företrädare för resenären. Serviceföraren ansvarar för att säkerställa att hjälpmedlet är säkrat antingen genom att det är placerat i fordonets bagageutrymme eller att det är säkrat i sele i fordonets kupé. Se rapporten Djur i bil i Västtrafiks särskilda kollektivtrafik för mer information.

Färden

Serviceföraren ansvarar för att utföra resan på ett säkert och tryggt sätt. Det innebär att det under färden är serviceföraren som ansvarar för att samtliga passagerare och all last är säkrad enligt gällande lagar och regler.

Efter resan

Alla avvikelser, oavsett om det handlar om synpunkter eller händelser som rapporteras in i driften, utreds och hanteras i enlighet med gällande

ansvarsfördelning. Syftet är att säkerställa en hållbar trafik där varje resa kan planeras in effektivt och utföras på ett sätt som är tryggt och säkert för såväl resenärer, förare som medtrafikanter.

Revisionshistorik

2024-10-11 Första version

2026-02-06 Uppdaterad med avseende på Ledar- och assistsanshund i Specialfordon, avsnitt [Hjälpmedel som behöver lastas och säkras i specialfordon](#)

| | Restyp | Typ av servicefordon | Hjälpmedel får medtagas | Ledar-/Assistanshund |
|----------------------|-------------------|--|---|--|
| Särskild koll.trafik | Sjukresa | Resan bokas och planeras till Personbil eller Specialfordon baserat på personligt kundtillstånd. Om kundtillståndet tillåter kan resan av planeringstekniska skäl hamna på Specialfordon | Givet regler för restypen och personligt kundtillstånd Möjligt att hantera och transportera säkert och tryggt. | Tillåtet i personbil och specialfordon i enlighet med Personligt kundtillstånd <ul style="list-style-type: none"> - Bagageutrymme - Kupé |
| | Färdtjänst | | | |
| | Skolresa | | | |
| | Dag- och oms.resa | | | |
| Allmän koll. trafik | Flexlinje | Resan bokas in på buss av typ minibuss | Givet plats i fordonet Möjligt att hantera och transportera säkert och tryggt. | På golvet i minibussen. |
| | Flextrafik | Resan bokas och planeras till Personbil men kan av planeringstekniska skäl hamna på Specialfordon. | Givet att det ryms i personbilens bagageutrymme Möjligt att hantera och transportera säkert och tryggt. | Endast i Personbil i personbilens bagageutrymme. Vid bokningen att hjälpmedel ledar-/assistanshund medföljer. |
| | Närtrafik | | | |
| | Anropsstyrd linje | | | |