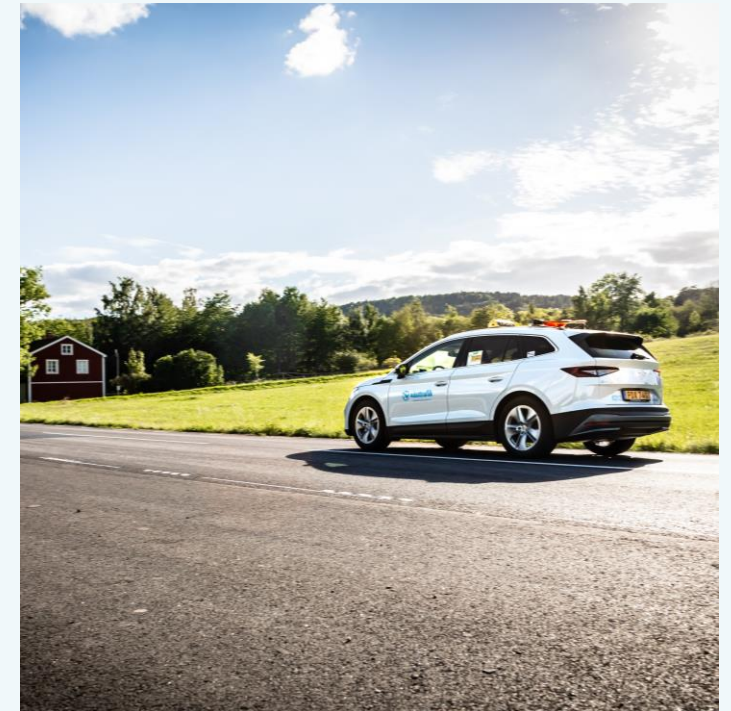


# Dialogmöte Q4

Färdtjänst

# Agenda

- Frågor och svar från dialogmöte Q3
- Information från Sjukresor
- SIU – Samråd inför upphandling
  - Presentation av resultatet
  - Inspel
- Partnerportalen
  - Nya rubriker
  - Uppdaterade dokumnet
- Power BI – utbildning
- Djur i bil
- Dialogforum Dag-och omsorg
- Dialogtema 2025
- Noteringar



# Frågor och svar från Q3



- Kan man få SMS på sin bokade resa?
  - Nej, inte i dagsläget
- Vilka öppettider gäller för bokningen?
  - Beställs mellan 6-22 vardagar och 8-22 helger. Önskad avresa max 14 dagar i förväg (gäller ej fasta resor) Akuta färdtjänstresor tex besöka sjuk anhörig på sjukhus får beställas dygnet runt förutsatt att regelverket för när man får åka tillåter det.
- Vad är en VIP-resa
  - Begravning, dop, bröllop, sjuk anhörig och anslutning till flyg
- Rutin för trappklättring – hur fungerar det
  - Rutinen finns nu uppdaterad på Partnerportalen
- Betalsystemet i bilarna, kan det vara samma som i bussarna?
  - Inte som systemen är uppbyggda i dagsläget.
- Vem kan vara ombud för appen?
  - I dagsläget vårdnadshavare eller god man. I verksamhetsportalen som testas just nu kommer personal att kunna se resor

# Information från Sjukresor

## Du saknar reseintyg för sjukresa med sjukresetaxi

Vi har uppmärksammat att du har rest med sjukresetaxi men reseintyg för resedatumet saknas. Om vårdgivaren bedömer att du som patient behöver resa med sjukresetaxi på grund av medicinska skäl kan denne utfärda ett reseintyg för sjukresetaxi. Om du som patient åker sjukresetaxi utan reseintyg från vården kan du riskera att bli återbetalningsskyldig.

### Detta behöver du göra nu

Du behöver kontakta din/dina vårdgivare för att få en bedömning om du var berättigad att resa med sjukresetaxi vid resetillfället. Bedömer vårdgivaren att du hade medicinska skäl att åka sjukresetaxi ansvarar de för att utfärda ett reseintyg och skicka det till oss.

Om du har ett kommunalt färdtjänstbeslut som gällde vid resetillfället kan du i stället sända en kopia på ditt färdtjänstbeslut till oss på Sjukreseenheten. Vi kommer då att registrera ett sjukreseintyg som gäller under samma period som du har beslut om färdtjänst. Du kan skicka din kopia digitalt via Mina sidor på 1177.se eller via post. Adressen är:  
Regionens Hus, Sjukreseenheten, 462 80 Vänersborg.

**Reseintyget behöver inkomma till oss senast 2024-11-16.**

**Inkommer inget reseintyg innan detta datum skickas en faktura på kostnaden för din resa. Du hittar uppgifter om kostnaden på sidan 2.**

Mer information om sjukresor hittar du på <https://www.1177.se/sjukresor>.

Med vänliga hälsningar  
Sjukreseenheten

## Bilaga kostnad för sjukresetaxi (Obs detta är ingen faktura):

Person-nummer	Datum	Tid	Från	Till	Rese-kostnad	Beställnings-kostnad
---------------	-------	-----	------	------	--------------	----------------------

- Detta brev går ut som information till kund som inte haft ett intyg på sin sjukresa vid sjukresedatumet.
- Informationsbrevet går ut ca två veckor efter utförd resa.

# Fortsättning information från Sjukresor

- Frågor till handläggare på kommunerna gällande sjukresor från resenär ska alltid hänvisas tillbaka till sjukreseenheten

# SIU – samråd inför upphandling

- Protokollförs
  - Följer regelverk för lagen om offentlig upphandling
- Genomgång av resultatet från enkäten i sin helhet
- Uppdatera med inspel kopplat till avtalet
  - Utifrån hållbarhetsperspektiven
    - Ekonomiskt
    - Socialt
    - Miljö

# Samråd inför upphandling av Kund- och Resetjänst 2027 (FTJ, SJR)

2024-10-30 - 2024-11-08

Antal svar: 26

Svarsfrekvens: 37 %

# Sammanfattningsvis

- Inspelen är av olika karaktär - vi hanterar alla fast på olika sätt
  - SIU syftar till att inhämta det som påverkar upphandlingen
- Man är nöjd med funktionerna på KoR på det hela taget

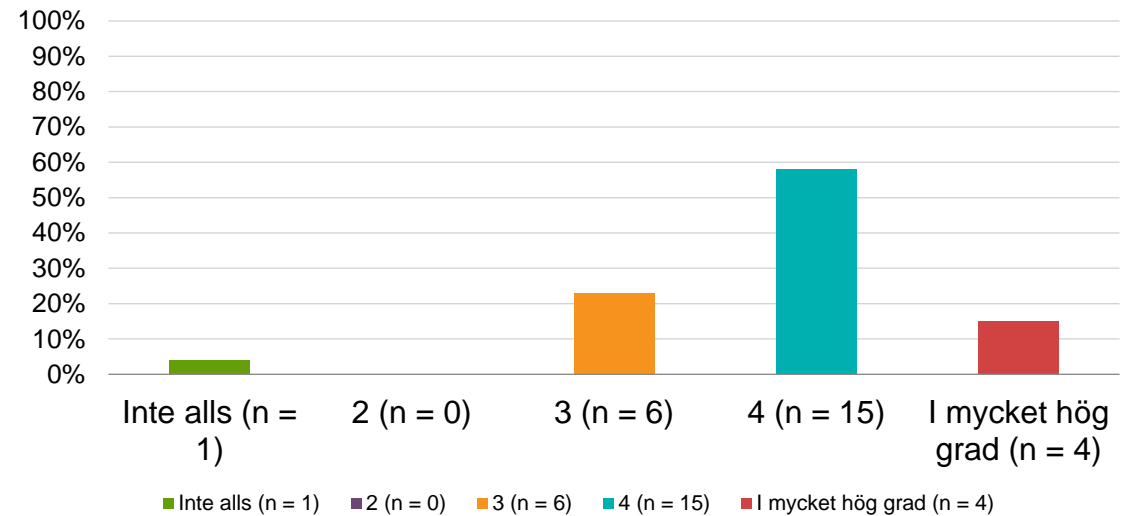
# Bokning, information och upplysning

Bokning, upplysning och information är den funktion som våra resenärer och personal i vård, skola och omsorg möter när de ringer för att boka sin resa.

## Förslag på eventuella förändringar utifrån att förenkla och effektivisera på ett för alla hållbart sätt.

- Fåtal inspel på språk, kringljud samt information om kundtillstånd och bokning av olika restyper.  
*Svar: Det är viktigt att man hör av sig till vår Kundtjänst om man känner att man inte fått ett bra bemötande så ett kvalitetsarbete kan påbörjas.  
Språkkrav finns i avtalet samt krav på kvalitetssäkring*

## Hur upplever du att denna funktion fungerar i nuvarande avtal?



Medel: 3.81

# Hantering av regelbundet återkommande resor

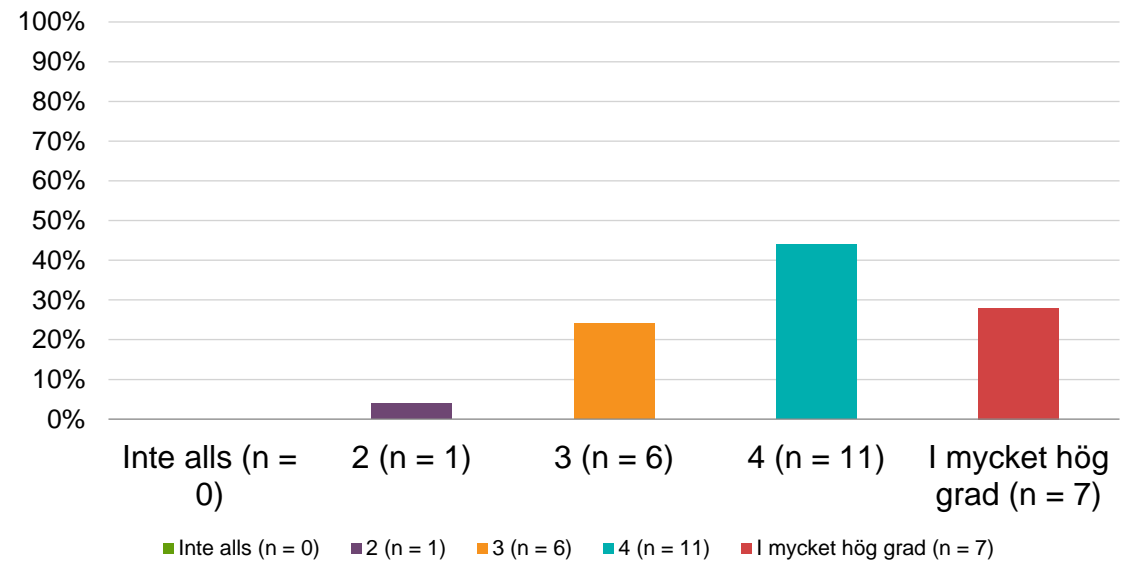
Regelbundet återkommande resor, fasta resor, är den funktion som hanterar skolresor, resor till och från kommunala insatser samt dialysresor

RÅR har ansvaret att resorna får en så optimerad planering som möjligt. En del beställningar planeras av planeringssystemet och några kräver en manuell planering om det finns särskilda behov där planeringssystemet idag har tekniska begränsningar.

## Förslag på eventuella förändringar utifrån att förenkla och effektivisera på ett för alla hållbart sätt

- Man efterfrågar webbaserad lösning.
  - *Svar: Inspel om digitala möjligheter för att lämna och få information är inte en del av upphandlingen KoR.*

## Hur upplever du att denna funktion fungerar i nuvarande avtal?



Medel: 3.96

# Kundtjänst och avvikelshantering

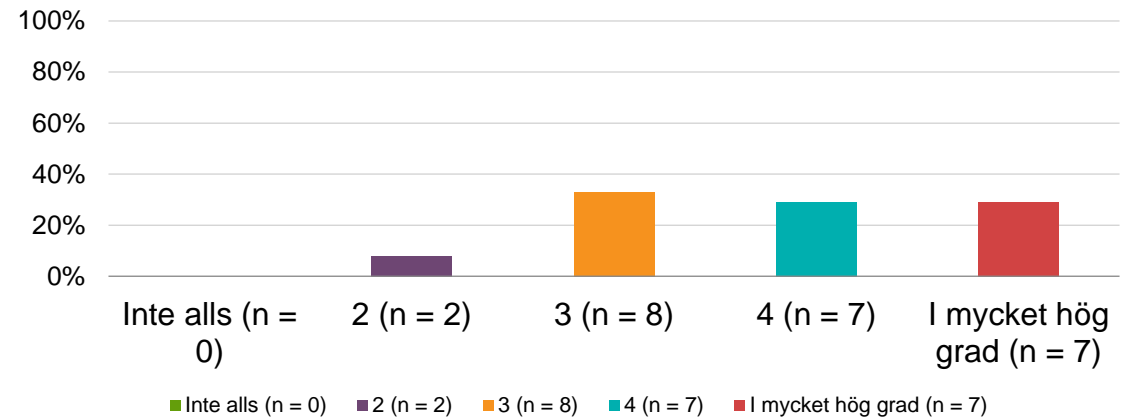
Kundtjänst är en objektiv funktion som har till uppgift att svara på frågor, utreda synpunkter i syfte att identifiera om något behöver ändras. Det är en viktig del av av vår kvalitetssäkring. Kundtjänst är även support för appen Bokaresa.

Synpunkter representerar upplevelser av att något inte gått som förväntat, det är inte samma sak som avvikelse. Därför behöver de alltid utredas och utredas objektivt.

## Förslag på eventuella förändringar utifrån att förenkla och effektivisera på ett för alla hållbart sätt.

- Inga specifika inspel som påverkar upphandling KoR, men lite blandat kring hantering  
*Svar: Kundtjänst har till uppgift att som objektiv funktion utreda en händelse och agera för att respektive partner oavsett om man är uppdragsgivare, trafikföretag, funktion inom Kund- och resetjänst eller Västtrafik ska kunna säkerställa att man uppfyller sina åtaganden. Ansvar regleras via avtal samt i enlighet med lagar och regler.  
Information om hur synpunkter hanteras finns på Partnerportalen. Vid otydlighet/oklarhet ställs frågor till [kr@vasttrafik.se](mailto:kr@vasttrafik.se)  
Västtrafik (KR) har rutiner för att hantera olika händelser utifrån vad som hänt, uppdragsgivare involveras vid behov. Vilken information som varje part har regleras baserat på avtalsrelation samt lagar och regler.*

## Hur upplever du att denna funktion fungerar i nuvarande avtal?



# Power BI- utbildning

- Grunderna
  - Viktigast flikarna för dig som handläggare
  - Möjlighet att ställa frågor
- Presentationsmaterialet från utbildningen kommer att läggas upp på Parternportalen under Rutiner

# Övrig information

# Djur i bil

- Rapport klar
  - Publiceras på Partnerportalen 22/11
  - Beslutat
    - Djur i specialfordon (SPC) är ej möjligt utifrån fordonets beskaffenhet
    - Djur i personbil (PB) ska som regel transporteras i fordonets bagage
    - Ledar-och assistanshund kan vid undantag placeras i fordonets kupé. Detta måste framgå av kundtillstånd
      - Kunden måste vara beviljad ensamåkning samt ha enbart baksätesplacering
    - Sällskapsdjur placeras endast i fordonets bagage, inga undantag finns.

# Partnerportalen

- Ny struktur
- Dokument uppdaterade på Partnerportalen
- [Partnerportalen](#)

# Jul och nyår

- Julannons finns på Partnerportalen att ladda ner
- Förändringsstopp 16/12 –13/1
  - gäller enbart förändringar, support finns tillgängligt under julen
- Julbemanning på Västtrafik
- Arif tillbaka 12/2 2025



**Färdtjänst  
i julhelgen.**

Det är många som vill resa med färdtjänst i jul, särskilt på julafton.

Boka din resa för julhelgen mellan den **1 och 15 december** för en garanterad plats. Senare bokningar sker i mån av plats.

Resor under jul och nyår (24–26/12 och 31/12–1/1) kan endast bokas via telefon **020-91 90 90**.

*Gäller endast dig som reser färdtjänstresor med Västtrafik.*



# Noteringar

- Inga noteringar ska finnas på tillståndet om att föraren ska ringa innan eller vid ankomst.
  - Detta ligger inte i förarnas uppdrag enligt avtal
  - Skapar felaktiga förväntningar hos kund eller personal
  - Bidrar inte till trygga och säkra resor om förare ska börja knappa in mobilnummer under färd.
- Om resenär inte får lämnas ensam
  - Notera i kundtillståndet: lämna till personal
  - Notera i kundtillståndet: hämtas av personal
- Diagnoser får ej noteras på tillståndet
  - Demens får ej skrivas ut
    - Om det är av den graden att det påverkar utförandet ska det noteras som "Lämnas inte ensam" utöver "Hämta/lämna till personal"
    - Kodas Ensamåkare i kundtillståndet
  - Epilepsi får ej skrivas ut
    - Om det är av den graden att det påverkar utförandet ska det noteras som "Obligatorisk ledsagare"
- Synskadad och Hörselskadad ska noteras då det påverkar utförandet

# Dialogforum 2025

- Teman/ämnen för dialogmöten handläggare – hur vill vi ha våra möten under kommande år?
  - Fördjupningsämnen
    - T.ex ekonomi
    - T.ex Power BI
  - Gemensamma diskussionspunkter?
    - Önskemål/ input från handläggare mottages tacksamt
- Dialogmöten personal inom dag och omsorg
  - Hur ska vi planera för dessa möten under 2025?
    - Andra tider och dagar?
    - En gång per halvår?
    - Genomgång av funktioner, riktlinjer mm som berör personalen i sitt arbete?

# Forum 2025 - information och samverkan

	Kvartal 1 <i>Fokus utfall 2024</i>	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Samverkansgrupp	2025-03-04	2025-05-06	2025-09-09	2025-11-05
Regional information	2025-03-11	2025-05-13	2025-09-16	2025-11-11
Delregionala dialogmöten	2025-03-18 FYR 2025-03-19 SKA 2025-03-20 GBG/ SJU	2025-05-20 GBG/SJU 2025-05-21 FYR 2025-05-22 SKA	2025-09-23 SKA 2025-09-24 GBG/SJU 2025-09-25 FYR	2025-11-18 FYR 2025-11-19 SKA 2025-11-20 GBG/SJU
Skolskjuts dialogmöten	2025-03-13	2025-05-15	2025-09-18	2025-11-13
Dag och omsorg Dialogmöten				
Konferens			2025-10-22	

# Tack!