



# Så fungerar Färdtjänsten

Information för dig  
som reser med färdtjänst  
i Stockholms län.

JUNI 2024

Broschyren finns även i Daisy-format som du kan beställa hos kundservice.



# Innehåll

<b>1 Färdtjänsten i Stockholms län</b>	<b>4</b>
<b>2 Ditt tillstånd till färdtjänst</b>	<b>4</b>
2.1 Ditt färdtjänstkort	4
2.2 Alla resor är inte färdtjänstresor	7
2.3 Så här många resor får du	7
2.4 Ditt resesaldo	8
2.5 Du kan ansöka om fler resor	8
<b>3 Så fungerar de olika färsätten</b>	<b>9</b>
3.1 Färdtjänsttaxi	9
3.2 Rullstolstaxi	10
3.3 Bårtaxi	12
<b>4 Planera och beställ din resa</b>	<b>15</b>
4.1 Var ute i god tid när du ska resa	15
4.2 Göra ett stopp eller uppehåll under resan	16
4.3 Resa med särskild avgift	16
4.4 Samåkning	17
4.5 Du kan beställa resor i förväg	17
4.6 Så beställer du din resa	19
4.7 Avbeställ eller ändra en resa	23
4.8 Ta en färdtjänsttaxi utan förbeställning	23
<b>5 Under färdtjänstresan</b>	<b>24</b>
5.1 Föraren hjälper dig inför resan	24
5.2 Den här servicen ingår inte vid en färdtjänstresa	25
5.3 Hjälpmedel	25
5.4 Handbagage	25
5.5 Ta med sällskapsdjur	26
5.6 Ta med passagerare	27
5.7 Kvarglömda saker efter resan	28
<b>6 Ändringar eller tillägg i ditt tillstånd till färdtjänst</b>	<b>29</b>
6.1 Om du flyttar	29
6.2 Anmäl om du har en god man eller förvaltare	29
6.3 Vi påminner dig om något ändras	30
6.4 Så här ansöker du om att ändra ditt tillstånd	30

6.5 Ansöka om förnyat tillstånd.....	33
6.6 Överklaga ett beslut.....	34
6.7 Avsluta ditt tillstånd.....	34
<b>7 Förseningar och resegarantin .....</b>	<b>35</b>
7.1 Resegaranti gäller efter 20 minuter .....	35
<b>8 Avgifter och högkostnadsskydd .....</b>	<b>38</b>
8.1 Avgifter för resan .....	38
8.2 Högkostnadsskydd för resor .....	39
8.3 Så betalar du din resa .....	40
<b>9 Resa med andra än Färdtjänsten.....</b>	<b>42</b>
9.1 Resa till Arlanda flygplats .....	42
9.2 Resa med närtrafiken.....	43
9.3 Resa med SL-trafiken .....	45
9.4 Resa med Waxholmsbolaget .....	48
9.5 Sjukresor .....	48
<b>10 Resor utanför Stockholms län .....</b>	<b>50</b>
10.1 Riksfärdtjänst.....	50
10.2 Utomlänsbiljetter.....	50
10.3 Resor över länsgränsen.....	50
<b>11 Regler och säkerhet i trafiken.....</b>	<b>52</b>
11.1 Beställ resor på rätt sätt.....	53
11.2 Om du inte följer reglerna.....	53
11.3 Du ansvarar för att ordna hjälp under och efter resan .....	53
11.4 Försäkringar vid olyckor.....	54
11.5 Om olyckan är framme .....	54
11.6 Ordning och säkerhet .....	54
<b>12 Kundservice för färdtjänst och sjukresor.....</b>	<b>55</b>
12.1 Vad gör vi med synpunkterna?.....	55
12.2 Vi spelar in telefonsamtal.....	56
12.3 Med Anbarο undersöker vi hur nöjd du är .....	56
<b>13 Vi skyddar dina personuppgifter .....</b>	<b>57</b>
13.1 Vill du veta hur vi behandlar dina personuppgifter?.....	58
<b>Kontaktuppgifter .....</b>	<b>60</b>

# 1 Färdtjänsten i Stockholms län

Färdtjänsten är en del av kollektivtrafiken i Stockholms län. Den riktar sig till personer med funktionsnedsättningar, som inte kan resa med kollektivtrafiken, eller reser i kollektivtrafiken med väsentliga svårigheter. När du reser med färdtjänst reser du oftast tillsammans med andra resenärer, precis som i kollektivtrafiken.

Det krävs ett tillstånd för att få resa med färdtjänst. Färdtjänstlagen (1997:736) reglerar vad som krävs för att få ett tillstånd till färdtjänst. Hur färdtjänstresorna fungerar mer specifikt styrs av dokumentet Riktlinjer för färdtjänst i Stockholms län. Du hittar riktlinjerna på Färdtjänstens webbplats, [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se).

## 2 Ditt tillstånd till färdtjänst

När du har blivit beviljad färdtjänst är det viktigt att du läser ditt beslutsbrev. I beslutsbrevet står det vilket färd sätt som du är beviljad att resa med, hur länge ditt tillstånd gäller och om du har rätt till ledsagare eller inte. Det är sådant som påverkar hur dina resor fungerar.

### 2.1 Ditt färdtjänstkort

När du blir beviljad färdtjänst får du ett färdtjänstkort. Med kortet kan du även resa med SL och Waxholmsbolaget utan extra kostnad. Ditt färdtjänstkort är personligt och får bara användas av dig som har fått tillstånd till färdtjänst. Du måste alltid ha med dig kortet för att kunna resa.

På färdtjänstkortets ena kortsida finns en kännbar markering, så att du enklare kan känna skillnad mellan ditt färdtjänstkort och andra plastkort i samma storlek.

Om du ansöker om att ändra något i ditt tillstånd till färdtjänst kan du behålla samma färdtjänstkort. Däremot får du ett nytt färdtjänstkort om ditt tillstånd skulle bli förlängt, för då får kortet en ny giltighetstid.





Ta alltid med färdtjänstkortet när du reser med färdtjänst.

## **Om du förlorar ditt färdtjänstkort**

Om du blir av med ditt färdtjänstkort ska du kontakta kundservice för färdtjänst och sjukresor för att beställa ett nytt. Du ska också be dem att spärra ditt förlorade kort, så att ingen annan kan använda det för att resa.

Vi måste ha ett aktuellt fotografi på dig för att kunna beställa ett nytt färdtjänstkort. Om det fotografi som vi har på dig är äldre än 6 år måste du skicka in ett nytt.

Det tar upp till 7 arbetsdagar att få hem ett nytt färdtjänstkort. Det finns inget tillfälligt färdtjänstkort som du kan använda under tiden, och det går inte att tillverka enskilda färdtjänstkort snabbare.

Färdtjänstkortet är en värdehandling. Förvara därför kortet på en plats där du lätt hittar det och där risken att du förlorar kortet är minimal.



När du beställer en resa kopplas beställningen till kortnumret på ditt färdtjänstkort.

## **Ange ditt kortnummer när du beställer din resa**

På ditt färdtjänstkort finns ett kortnummer som du talar om när du beställer dina resor. Det är ett unikt kortnummer för varje färdtjänstkort, och varje resa kopplas till ett specifikt kortnummer.

Om du tappar ditt färdtjänstkort eller får ett nytt kommer du att få ett nytt kortnummer. Om du då har resor som du redan har beställt måste du avboka dem och beställa dem på nytt på ditt nya kortnummer. Du måste ta med dig ditt aktuella färdtjänstkort och ge det till föraren för att kunna resa.

## **Giltighetstid på färdtjänstkort**

Färdtjänstkortet och ditt tillstånd till färdtjänst kan ha olika giltighetstider. Ett färdtjänstkort är giltigt i högst 6 år. Om ditt tillstånd till färdtjänst gäller längre än 6 år måste du alltså förnya ditt färdtjänstkort, trots att du fortfarande har ett giltigt tillstånd.

Du får automatiskt ett påminnelsebrev i god tid innan ditt färdtjänstkort slutar gälla. I brevet finns information om hur du förnyar kortet.

## 2.2 Alla resor är inte färdtjänstresor

Vissa resor ska du inte göra med färdtjänst, eftersom det finns någon annan som är ansvarig för resan. En del resor ansvarar din kommun för, och till vårdbesök kan du åka sjukresor som vårdgivaren ansvarar för.

I tabellen nedan ser du vem som ansvarar för olika resor.

Resor	Kontakta
Resor till och från daglig verksamhet som din hemkommun anordnar åt dig.	Kommunen
Resor till och från korttidsboende och växelvårdsboende där du själv bor.	Kommunen
Resor för elever till och från grundskola (årskurs F–9), särskola, särgymnasium och fritidsverksamhet.	Kommunen
Resor till regionfinansierad vård och behandling.	Vårdgivaren

Ring till din hemkommun för att få hjälp med resor som kommunen ansvarar för. För att använda sjukresor ska du prata med den som ger dig vård.

## 2.3 Så här många resor får du

Du som får tillstånd till färdtjänst får automatiskt ett visst antal resor att använda, så kallade fritidsresor. Antalet styrs av din ålder, villkoren för ditt tillstånd och giltighetstiden för ditt tillstånd.

Du som har tillstånd till färdtjänsttaxi får 250 fritidsresor om du har tillstånd till hela kalenderåret. De 250 resorna omfattar en grundtilldelning på 72 resor och 178 resor som fördelas per kvartal, så kallade kvartalsresor.

Du som har tillstånd till rullstolstaxi eller bårtaxi får 512 fritidsresor om du har tillstånd till hela kalenderåret. De 512 resorna omfattar en grundtilldelning på 72 resor och 440 resor som fördelas per kvartal, så kallade kvartalsresor.

## Resor efter behov

Du som är under 25 år eller har tillstånd till ensamåkning har resor efter behov. Det innebär att du inte har ett begränsat antal resor.

## 2.4 Ditt resesaldo

När du beställer en resa dras den från ditt resesaldo. Du kan se ditt aktuella resesaldo på mina sidor på Färdtjänstens webbplats, i Färdtjänstens app eller höra det på talsvar. Du kan även få veta det i kontakt med kundservice.

Resesaldot är uppdelat i fritidsresor och andra typer av resor, som du kan ansöka om separat. Läs mer om det i kapitel 2.5.

De så kallades kvartalsresorna läggs till automatiskt i ditt resesaldo den första i varje kvartal. Tänk på det om du har få resor kvar i slutet av ett kvartal.

## 2.5 Du kan ansöka om fler resor

Du kan ansöka om fler färdtjänstresor om du regelbundet behöver resor för specifika ändamål. Det finns ansökningsblanketter för de vanligaste ändamålen. Du kan bland annat ansöka om extra resor till och från

- arbete
- studier
- fast förtroendeuppdrag
- viss tidsbegränsad rehabilitering
- anhöriga när de vårdas och bor utanför ert gemensamma hem
- förskola, skola eller fritidshem för att hämta och lämna barn.

Alla blanketter finns på Färdtjänstens webbplats, [fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter](http://fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter).



Färdtjänsttaxins förare stannar nära din port.

## 3 Så fungerar de olika färdätten

När du får ditt tillstånd till färdtjänst gäller det för ett eller flera olika färdätt: taxi, rullstolstaxi eller bårtaxi. Vilket tillstånd till färdtjänst du har fått framgår av ditt beslutsbrev. Om dina förutsättningar ändras kan du ansöka om förändringar eller tillägg till ditt tillstånd. Läs mer om det i kapitel 6.

### 3.1 Färdtjänsttaxi

Att ha tillstånd till färdtjänsttaxi innebär att du reser med en vanlig taxi som också kör för Färdtjänsten. Du kan se att taxin kör färdtjänst genom att den har en dekal med Färdtjänstens symbol på rutan. Taxibilarna är av vanlig personbilsmodell, och du kan ta med dig ett handbagage och ett förflyttningshjälpmedel.



Du reser ibland tillsammans med andra resenärer, om du inte har tillstånd att resa ensam. Du kan ta med dig upp till tre personer mot en särskild avgift. Tala om vid beställningen hur många som ska resa med dig. Du får inte beställa en större bil eller flera bilar för att ta med fler personer.

Föraren försöker alltid att köra dig ända till porten. Om det finns en vägbom eller något annat hinder stannar föraren så nära porten som möjligt.

## 3.2 Rullstolstaxi

Rullstolstaxi är en större bil som har plats för rullstolar, el-rullstolar, HD-stolar och permobiler. Utöver rullstolen får du ta med dig ett handbagage. Du får ta med dig upp till tre personer på resan mot en särskild avgift.



Med rullstolstaxi kan föraren hjälpa dig hela vägen mellan hemmet och bilen.



Om du har en vanlig rullstol kan du sitta kvar i din rullstol under färden. Du som har en el-rullstol med styre måste däremot flytta över till ett säte i bilen.

Du som har tillstånd till rullstolstaxi får även resa med färdtjänsttaxi om du kan. Då har du automatiskt rätt att sitta i framsätet.

Många resenärer bor i lägenheter där det är lätt att själv ta sig till och från porten, medan andra behöver hjälp att ta sig ut från sin lägenhet. Därför måste du tala om när du beställer resan om du vill bli hämtad och lämnad av föraren vid din lägenhetsdörr eller vid porten. Att bli hämtad vid lägenhetsdörren eller dörren till ditt hus kallas utökad hämtning och lämning.

## **Du kan beställa transportrullstol till och från bilen**

Du kan beställa en resa med en så kallad transportrullstol om du behöver hjälp till och från rullstolstaxin. Föraren har då med sig en enkel rullstol som du kan sitta i när du får hjälp av föraren att komma till taxin.

## **Du kan beställa en trappklättrare**

I samband med din beställning kan du beställa en så kallad trappklättrare om du behöver hjälp att ta dig upp och ner i trappor. Trappklättraren är ett mekaniskt hjälpmedel som föraren kan sätta fast din rullstol i. Du kan alltså sitta i rullstolen medan trappklättraren tar dig upp och ner i trappor.

Du måste beställa trappklättraren i samband med att du beställer din resa, eftersom den inte finns i alla bilar.

Det här gäller för trappklättraren:

- Den kan hantera en vikt på högst 120 kilo. I det ingår både din och rullstolens vikt.
- Den klarar cirka 300 trappsteg, vilket motsvarar ungefär 15 våningar.
- Den klarar både raka och normalsvängda trappor med normalt stegavstånd.
- Trappklättare ska inte användas inomhus i villor eller etagelägenheter.



## Passar trappklättraren alla rullstolar?

Trappklättraren fungerar med många rullstolar, men inte alla. Här är några riktmärken att gå efter:

- Rullstolen ska vara manuell. Trappklättraren fungerar inte med el-rullstolar eller HD-stolar.
- Rullstolen bör inte ha stag eller liknande som sticker ut för långt nertill och som inte går att ta bort eller vika undan. De kan nämligen vara ett hinder som gör det svårt att sätta fast rullstolen i trappklättraren.

## Du reser säkrare med midjebälte

För dig som sitter i rullstol under resan finns ett midjebälte som förhindrar att du glider ur rullstolen. Föraren hjälper dig på och av med bältet. Bältet ska även vara fastspänt när föraren hjälper dig till och från rullstolstaxin.

## Det finns olika bilmodeller

Det finns olika modeller av rullstolstaxibilar. De flesta är lite större och har plats för flera rullstolar. Det finns även en mindre modell som kallas Caddy, som finns hos de flesta taxibolagen. Den har bara plats för en rullstol.

## 3.3 Bårtaxi

Bårtaxi är en större bil för dig som behöver ligga ner under resan. Den är utrustad med en särskilt anpassad bår med Tempur-madrass, så att du kan ligga ner och resa så bekvämt som möjligt.

Du får ta med dig ett handbagage och ett förflyttningshjälpmedel på resan. Du kan även ta med dig upp till tre personer på resan, mot en särskild avgift.

När du beställer bårtaxi ska du tala om ifall du vill bli hämtad vid dörren eller om du kan ta dig ut till gatan själv. Du kan inte beställa trappklättrare eller transportrullstol som föraren hämtar dig med.

Du som har tillstånd att resa med bårtaxi kan även välja att resa med taxi och rullstolstaxi. Om du reser med taxi har du rätt att sitta i framsätet.



En resa med allergianpassat fordon sker alltid utan samåkning.

## Resor för dig som har allergi eller astma

Du som har fått tillstånd att resa med allergianpassat fordon och förare kan beställa en sådan bil när du bokar dina resor. Behöver du inget allergianpassat fordon vid en specifik resa kan du välja bort det vid den bokningen.

Vid resor med allergianpassat fordon ställer vi högre krav på föraren och bilen än vid övriga resor.

Det här gäller för förare:

- De använder inte parfym, rakvatten eller andra produkter med stark doft som kan orsaka astma eller allergianfall.
- De är inte rökare.
- De har inte kontakt med pälsdjur.

Det här gäller för bilen:

- Den är fri från damm och pollen när den är i trafik.
- Den är välstädad och städas bara med produkter som rekommenderas av Astma- och allergiförbundet.
- Den har inte doftgran eller andra produkter med stark doft som kan orsaka astma eller allergianfall.
- Den har spolarvätska utan doftämnen.
- Det finns ett filter vid friskluftsintaget i bilen.

Du samåker inte vid dessa resor. Läs mer om hur du ansöker om att resa med allergianpassat fordon i kapitel 6.

## **Resa med rullstolstaxi när du ska ta med elrullstol eller elmoped**

Du som har rätt att resa med rullstolstaxi när du behöver ta med dig elrullstol eller elmoped, måste ringa och beställa resorna på 08 720 80 00. Säg att du ska resa med elrullstol eller elmoped när du ringer. Du kan inte beställa resorna på Mina sidor eller i Färdtjänstens app.

Du kan inte beställa trappklättrare, transportrullstol eller hämtning vid till exempel lägenhetsdörren när du beställer en resa med elrullstol eller elmoped.

Vid resor där du tar med dig din elrullstol eller elmoped måste du flytta över till ett av fordonets säten. Föraren kan hjälpa dig med ett visst stöd om du behöver, men föraren får inte göra tunga lyft. Läs mer om hur du ansöker om att resa med rullstolstaxi när du ska ta med elrullstol eller elmoped i kapitel 6.

## **Båttaxi**

Om du blir beviljad båttaxi meddelar vi dig hur du beställer dessa resor och vilket båttaxibolag du får resa med. Du får resa till och från närmaste brygga med tillgänglig båt- eller vägförbindelse. Läs mer om vad som krävs och hur du ansöker om båttaxi i kapitel 6.

## **Ensamåkning**

Du som har tillstånd till ensamåkning samåker inte med andra resenärer. Det gör även att dina resor kan beställas på andra tider än avgångstiderna tio i, tio över och halv som annars gäller när du beställer resor med färdtjänsttaxi. Du som har tillstånd till ensamåkning har även resor efter behov och därför inte ett begränsat antal färdtjänstresor. Läs mer om hur du ansöker om ensamåkning i kapitel 6.

## **Framsätet i taxin**

Du som har tillstånd att resa i framsätet vid resor med taxi får alltid göra det. Det gäller även om du samåker med andra. När du beställer din resa och har detta tillstånd får föraren automatiskt information om att du ska resa i framsätet. Läs mer om hur du ansöker om att resa i framsätet i taxin i kapitel 6.



Rullstolstaxi kan beställas direkt hos taxibolaget eller via vår beställningscentral.

## 4 Planera och beställ din resa

Med ditt tillstånd till färdtjänst får du resa inom hela Stockholms län. Det finns flera olika sätt att beställa din resa, och du kan beställa dina resor i förväg. Vilka tider du kan resa och hur du kan beställa resan beror på vilket tillstånd du har och vart du ska resa.

### 4.1 Var ute i god tid när du ska resa

Det är viktigt att du är ute i god tid när du ska resa med färdtjänst, om du har en tid att passa. Restiden påverkas av läget i trafiken och om du reser tillsammans med andra resenärer. Restiden påverkas också av till exempel köer i rusningstrafik på morgnar och eftermiddagar, vägarbeten, olyckor och andra störningar.

## 4.2 Göra ett stopp eller uppehåll under resan

Du har möjlighet att göra ett stopp på 5 minuter under resan medan föraren väntar på dig, utan extra kostnad. Stoppet är till för att du till exempel ska kunna ta ut pengar eller posta ett brev. Tala om för föraren att du vill göra ett stopp under resan. Det är föraren som väljer vilken väg ni tar, bland annat eftersom det kan finnas andra resenärer som ska hämtas på vägen. Det går alltså inte att kräva att föraren ska stanna vid en viss adress. Du får inte heller göra ett stopp under resan för att hämta eller släppa av någon som reser med dig.

### Besöka en grav

Om du ska besöka en grav kan du göra ett stopp på upp till 20 minuter vid graven. En sådan resa kallas gravvårdsresa. Då väntar föraren kvar och kör dig sedan vidare. Under en gravvårdsresa reser du mellan två adresser, via en grav, där ni stannar så att du till exempel kan plantera en blomma.

Gravvårdsresor kan du bara beställa genom att ringa till beställningscentralen. Du måste tala om när du beställer resan att det gäller en gravvårdsresa, annars blir du avsläppt vid graven och föraren åker vidare. Det dras bara en resa från ditt resesaldo för gravvårdsresor, och du betalar inget extra.

## 4.3 Resa med särskild avgift

Du får betala en särskild avgift vid resor om du

- beställer resa utan samåkning
- beställer resa på en annan tid än den föreslagna avgångstiden
- beställer resa med sällskapsdjur
- beställer resa med fler personer än vad som ingår i ditt tillstånd
- beställer resa till Arlanda flygplats i stället för med Arlanda Express
- reser med färdtjänsttaxi utan förbeställning.

Kostnaden för resa med särskild avgift är halva taxameterbeloppet, men minst 62 kronor. Avgiften ingår inte i högkostnadsskyddet. Du som reser med taxi betalar avgiften direkt till föraren. Du som reser med rullstolstaxi eller bårtaxi får avgiften på faktura.

## 4.4 Samåkning

Som all kollektivtrafik bygger färdtjänsten på att man åker tillsammans med andra. Därför får du samåka med andra i den mån det är möjligt. Ibland blir restiden något längre vid samåkning, eftersom andra resenärer kan behöva hämtas och lämnas innan eller under din resa.

När vi planerar samåkning tittar vi på den så kallade omvägstiden. Vårt mål är att din resa ska bli högst 20 minuter längre för att någon annan hämtas eller lämnas i samband med resan. Vid längre resor ökar omvägstiden.

### Frivillig samåkning med färdtjänsttaxi

Frivillig samåkning kallas det när du väljer att resa tillsammans med till exempel en vän eller familjemedlem som också har tillstånd till färdtjänst. Ni måste då ha samma typ av tillstånd, och minst en av adresserna som ni åker från eller till ska vara samma. Ni ska båda använda era färdtjänstkort vid resan och ni får betala varsin avgift. Dessa resor kan du bara beställa via beställningscentralen.

## 4.5 Du kan beställa resor i förväg

Du kan beställa en färdtjänstresa upp till 28 dagar i förväg. Du beställer resorna efter fasta avgångstider. Avgångstiderna är oftast tre klockslag varje timme: tio över, halv och tio i. Antalet avgångstider och den exakta tiden för hämtning kan dock variera beroende på varifrån du reser och vilket tillstånd till färdtjänst du har. Den planerade hämtningstiden får du veta när du beställer. Beställ gärna flera resor vid samma tillfälle.

Oavsett om du beställer din resa flera dagar i förväg eller några timmar innan du vill resa, hanteras resorna på samma sätt och skickas ut till bilarna samtidigt. Det går aldrig att garantera att en bil kommer i tid genom att beställa den långt i förväg.

### Lägg upp ett schema för taxi

Du kan lägga upp ett schema för dina taxiresor om du åker regelbundet till en viss adress under samma tider. Det kan till exempel vara resor mellan din hemadress och din arbetsplats. Då slipper du beställa varje resa för sig.





En schemalagd resa med rullstolstaxi.

Detta gäller för att du ska få lägga upp ett schema:

- Du reser med färdtjänsttaxi, rullstolstaxi eller bårtaxi.
- Du reser regelbundet till en viss adress under minst 3 månader.
- Du har tillräckligt många resor kvar i resesaldot.

För att lägga upp ett schema för dina taxiresor ringer du schemanumret 08-720 80 05 på vardagar mellan klockan 7 och 20.

### **Lägga upp ett schema för rullstolstaxi**

Du som reser med rullstolstaxi kan kontakta ett av de upphandlade taxibolagen för att lägga upp ett schema.

### **Lägga upp ett schema för bårtaxi**

För att lägga upp ett schema för resor med bårtaxi ringer du taxibolaget för bårtaxi som du hittar sist i broschyren.

### **Avbeställ schemaresor**

Det är extra viktigt att du avbeställer schemalagda resor inför ledigheter eller om du är sjuk. Annars fortsätter resorna att dras från ditt saldo. För att



avbeställa enstaka schemaresor kan du använda Mina sidor, Färdtjänstens app, talsvar eller ringa beställningscentralen. Du hittar kontaktuppgifter på sista sidan i denna broschyr. För att avsluta, förlänga eller göra ett längre uppehåll i schemat ringer du schemanumret (se ovan och sist i broschyren).

## 4.6 Så beställer du din resa

Här beskrivs olika sätt att beställa resor och vad som gäller för ditt tillstånd.

### Lämna information när du beställer

När du beställer en resa behöver du ge oss följande information:

- ditt kortnummer
- datum och tid för resan
- adresserna du vill resa mellan
- vilken typ av resa du vill beställa, till exempel en fritidsresa eller arbetsresa
- antal personer som ska följa med
- om några av personerna är egna barn eller syskon under 18 år
- vilket telefonnummer föraren når dig på.

Du måste även tala om ifall du behöver ta med dig hjälpmedel, bagage, ledarhund eller sällskapsdjur. Dessutom behöver du tala om ifall du vill beställa en resa utan samåkning eller en gravvårdsresa.

### Fyra olika sätt att beställa

Du kan beställa din resa via Färdtjänstens app, på Mina sidor på Färdtjänstens webbplats, via talsvar, eller genom att ringa beställningscentralen.

#### Färdtjänstens app

Du som har en smart mobiltelefon eller en surfplatta med internetuppkoppling kan ladda ner appen Färdtjänsten Stockholm. Där kan du beställa färdtjänstresor med taxi eller rullstolstaxi, avbeställa och få information om kommande resor. Du loggar in i Färdtjänstens app med ditt kortnummer och din personliga kod, eller med bank-id. Här kan du även se ditt resesaldo och om du har extra tilldelningar, hur länge ditt tillstånd gäller, och annan information om ditt tillstånd.

## Mina sidor

Du som har tillgång till en dator eller smart telefon kan logga in på Mina sidor, som du hittar på Färdtjänstens webbplats. Du loggar in med kortnummer och din personliga kod eller med bank-id. På Mina sidor kan du beställa, kontrollera och avbeställa dina resor med taxi och rullstolstaxi. När du beställer rullstolstaxi via Mina sidor måste du beställa resan senast en timme före önskad avgång. Här kan du även se ditt resesaldo och om du har extra tilldelningar, hur länge ditt tillstånd gäller, och annan information om ditt tillstånd.

På Mina sidor kan du även redigera och ändra dina 10 sparade adresser som kan användas i alla beställningskanaler.

## Talsvar

Talsvar är en automatisk telefontjänst där du talar eller knappar in din beställning för färdtjänsttaxi. Här kan du också få reda på ditt resesaldo, kontrollera och avbeställa resor. Du kan ringa talsvar dygnet runt på 0200-11 44 11. För att knappa in en beställning behöver du en tonvalstelefon med knapparna \* och #.

Via talsvar kan du bara beställa enkla taxiresor. Det innebär till exempel att du inte kan beställa en gravvårdsresa eller ge en instruktion till föraren. Du kan inte heller beställa rullstolstaxi eller bårtaxi via talsvar.

Du ger information om beställningen genom att tala eller använda telefonens knappar. Om du väljer att tala in exempelvis kortnumret ska du ange det med högst två siffror i taget. Du kan alltså säga antingen ett, tre eller tretton. När talsvarsrösten ställer en fråga kan du alltid trycka på siffran 1 för att svara ja och på siffran 2 för att svara nej.

## Ring beställningscentralen

Vill du beställa din taxiresa via vår beställningscentral, ringer du 08-555 78 100. Du som ska beställa en rullstolstaxi kan själv välja taxibolag om du vill. Då ska du ringa direkt till det taxibolag du väljer. Om du inte vill välja kan du beställa resan genom att ringa 08-720 80 00. Bårtaxi beställs direkt hos Sirius på 08-745 33 05.



Färdtjänstens beställningscentral beställer din resa.

## **Spara adresser för att underlätta dina beställningar**

Om du loggar in på Mina Sidor kan du spara och ändra 10 personliga adresser. Det underlättar för dig när du ska beställa dina resor. På varje sparad adress kan du dessutom lägga till ett meddelande som alltid följer med till föraren när du använder den adressen.

På adress nummer 1 är det bra om du skriver in den adress du reser ifrån mest. Det kan exempelvis vara din hemadress.

## **Adresserna syns hos beställningscentralen och i talsvar**

Om du har sparat dina vanligaste adresser blir det enklare när du ringer och beställer din resa hos beställningscentralen eller talsvar. Då kan du till exempel säga att du vill resa från adress 1 till adress 5.

I Färdtjänstens app och på Mina sidor kommer adresserna upp som val i adressfälten. Du kan kontakta kundservice så hjälper de dig att uppdatera dina sparade adresser.

## **Beställ resa med rullstolstaxi**

Alla bilar som kör rullstolstaxi är utrustade med lift eller ramp, och har plats för stora rullstolar. Om du behöver något annat hjälpmedel ska du ange det när du beställer. Det kan till exempel vara transportrullstol eller trappklättrare. Berätta även om du vill bli hämtad vid dörren, om du inte kan ta dig till porten. Tala om eventuell portkod när du gör beställningen, så att föraren kommer in.

När du reser med rullstolstaxi kan du välja vilket taxibolag du vill resa med. Det väljer du när du beställer din resa. Du kan beställa din resa i Färdtjänstens app, på Mina sidor eller genom att ringa.

Du kan ringa direkt till ett av de taxibolag som Färdtjänsten har avtal med. Du hittar telefonnummer till de taxibolag som går att välja mellan på vår webbplats [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se).

Om du inte vill välja taxibolag själv kan du beställa resan genom att ringa beställningscentralen på 08-720 80 00. Du kan även beställa en resa utan att välja taxibolag via Färdtjänstens app eller på Mina sidor.



Beställ en rullstolstaxi för utflykten.

## 4.7 Avbeställ eller ändra en resa

En resa som du inte längre behöver måste du avbeställa. Om du inte avbeställer resan i tid dras den från ditt resesaldo.

Du kan avbeställa eller ändra en färdtjänstresa med taxi på Mina sidor, i Färdtjänstens app, via talsvar eller genom att ringa beställningscentralen.

Om du reser med rullstolstaxi kan du avbeställa eller ändra din resa på Mina sidor eller i Färdtjänstens app. Du kan också ringa direkt till det taxibolag som du beställde resan av. Om du inte vet vilket taxibolag resan är beställd hos ringer du 08-720 80 00.

Du måste avbeställa eller ändra din resa minst 30 minuter innan du ska bli hämtad. Om du har beställt en resa från länets ytterområden måste du avbeställa eller ändra din beställning minst 90 minuter innan du ska bli hämtad.

## 4.8 Ta en färdtjänsttaxi utan förbeställning

Ibland kan det finnas tillfällen när du inte har möjlighet att förbeställa en taxi. Då kan du ta en så kallad färdtjänsttaxi utan förbeställning mot en särskild avgift.

### **Så fungerar färdtjänsttaxi utan förbeställning**

Stanna en ledig taxi som har Färdtjänstens symbol på bakre sidorutan. Visa ditt färdtjänstkort och säg att du vill resa med färdtjänsttaxi utan förbeställning.

Du betalar halva taxameterbeloppet till föraren för en färdtjänsttaxi utan förbeställning. Det lägsta beloppet du kan betala till föraren är 62 kronor. En resa dras från ditt resesaldo när resan rapporteras in till Färdtjänsten.



Föraren hjälper dig att lägga in handbagaget.

## 5 Under färdtjänstresan

Du har rätt att ta med dig handbagage och ett förflyttningshjälpmedel när du reser med färdtjänst. Här kan du läsa mer om vad du kan ta med på resan och vilka regler som gäller.

### 5.1 Föraren hjälper dig inför resan

Föraren hjälper dig med följande saker inför en resa med färdtjänsttaxi:

- hämta och lämna vid porten
- stödja dig till och från bilen om du behöver
- lägga in hjälpmedel och handbagage i bilen
- hjälpa dig in i och ut ur bilen
- hjälpa dig på med säkerhetsbälte.

Föraren kontrollerar även att du är den person som ska resa, och att adresserna i beställningen är rätt.

## **Om du är sen när bilen kommer**

Föraren väntar på dig i 5 minuter om du är sen. Om du är mer än 5 minuter sen åker föraren vidare. Då dras en resa från ditt resesaldo och du får beställa en ny resa. Du behöver bara betala för den resa som du genomför.

## **5.2 Den här servicen ingår inte vid en färdtjänstresa**

Tänk på att föraren inte får lyfta mer än 15 kilo. Om du har tyngre packning än så måste du kunna bära det själv, eller ha med någon som kan hjälpa till. Föraren får heller aldrig gå in i din bostad. Det innebär att du måste kunna ta dig till dörren själv eller med hjälp av någon annan.

Föraren har inte ansvar för att möta upp personal eller anhöriga på den adress som du reser till. Det innebär att du måste kunna klara dig själv när du släpps av, eller ta med dig en ledsagare eller en annan person som hjälper dig.

Föraren ansvarar inte heller för journaler, och kan inte ge medicinsk omvårdnad.

## **Du kan få extra hjälp om du reser med rullstolstaxi**

Du som reser med rullstolstaxi kan beställa extra hjälp i samband med resan. Du kan till exempel bli hämtad med transportrullstol, och bli hämtad och lämnad vid din lägenhetsdörr i stället för vid porten. Läs mer om rullstolstaxi under punkt 3.2.

## **5.3 Hjälpmedel**

Du får ta med dig ett förflyttningshjälpmedel, till exempel en hopfällbar rullstol eller rullator. När du beställer resan måste du ange vilket hjälpmedel du ska ta med.

## **5.4 Handbagage**

Du får ta med lättare handbagage på resan som föraren hjälper dig med. Till handbagage räknas sådant som du normalt skulle kunna ta med i kollektivtrafiken, till exempel en handväska, en mindre resväska, eller ett par matkassar. Om handbagaget väger mer än 15 kilo måste du lyfta in det i bilen själv. Föraren har rätt att neka dig att resa om du tar med dig för mycket.



## Större bagage

Om du behöver ta med dig mer bagage eller större hjälpmedel ska du beställa en resa utan samåkning. Då måste du kunna bära bagaget själv eller ha med dig någon som kan hjälpa dig. Tänk på att du får betala en särskild avgift för resor du beställer utan samåkning, den avgiften ingår inte i högkostnads-skyddet. Läs mer om avgifter i avsnitt 8.

Möbler och andra större föremål får du inte transportera med färdtjänsten.

## 5.5 Ta med sällskapsdjur

Du får ta med dig ett sällskapsdjur på resan mot en särskild avgift. Du betalar halva taxameterbeloppet för en sådan resa. Om du reser med färdtjänsttaxi betalar du avgiften direkt till föraren. Du som reser med rullstolstaxi eller bårtaxi får i stället den extra avgiften på fakturan.

Alla sällskapsdjur ska i första hand resa i bagageutrymmet. Om du reser med en hund eller ett annat sällskapsdjur och har exempelvis rullator, hopfällbar rullstol eller bagage som måste förvaras i bagageutrymmet, måste djuret resa i personutrymmet i stället. Föraren kan hjälpa till med att lyfta in mindre djur som förvaras i bur. Du får inte ha en hund eller annat mindre djur löst i bilens personutrymme.



Tala om vid beställningen att du tar med din ledarhund.

## **Om hunden måste resa i personutrymmet**

Om du reser med hund måste du alltid ha med ett specialanpassat bilbälte till hunden. Ta även med bilsätesöverdrag eller något annat för hunden att ligga på i sätet. Det är alltid du som ägare eller hundförare som ansvarar för hunden. Det innebär även att du själv ansvarar för att bältet är godkänt och anpassat efter hundens storlek. Du måste också kunna spärra fast hunden själv.

## **Ta med ledarhund, servicehund eller assistanshund**

Du som har tillstånd att ta med din ledarhund, servicehund eller assistanshund får ta med den utan extra kostnad. Tala om att du ska ta med dig din hund när du bokar resan. I stycket ovanför kan du läsa hur hunden ska resa i bilen.

## **5.6 Ta med passagerare**

Du kan ta med upp till tre personer på en färdtjänstresa mot en särskild avgift. Tala om hur många som ska resa med dig när du gör din beställning. Du får bara ta med så många som du har beställt för.

## **Ledsagare**

Du som inte klarar att resa själv med den service som föraren ska ge kan få tillstånd att resa med en ledsagare. En ledsagare är en person som följer med dig under hela resan och ska kunna sitta var som helst i bilen.

En ledsagare åker med utan extra kostnad. Du ansvarar själv för att ordna en ledsagare. För att söka tillstånd att ta med en ledsagare använder du blanketten Ansökan om att ändra mitt färdtjänsttillstånd. Tänk på att du inte kan få tillstånd till ledsagare för hjälp med saker som föraren ska göra. Läs mer om det i kapitel 5.1.

## **Medresenär i stället för ledsagare**

Du som inte har tillstånd till ledsagare kan ta med dig en medresenär i stället. Det kostar 40 kronor per resa som kommer på din faktura. Om du vill ta med fler än en medresenär betalar du halva taxameterbeloppet. Du som reser med taxi betalar direkt i taxin, och om du reser i rullstolstaxi kommer kostnaden på din faktura. Läs mer om avgifter i avsnitt 8.



Om ditt barn ska följa med i taxin ska du tala om det när du beställer resan.

## **Resa med barn eller syskon under 18 år**

Om du har barn eller syskon under 18 år kan de få följa med på din färdtjänstresa. Då måste du först meddela Färdtjänsten deras födelsedatum. Det kan du göra antingen när du ansöker om färdtjänst eller genom att kontakta kundservice. När barnen eller syskonen är inskrivna i ditt tillstånd behöver du tala om att de ska följa med när du beställer en resa.

## **Bälteskudde och bilbarnstol**

Alla bilar har en bälteskudde. Om du behöver en bilbarnstol måste du säga till om det när du beställer resan. Om du behöver fler bälteskuddar eller bilbarnstolar måste du ta med dem själv. Detsamma gäller om du behöver babyskydd – det måste du ta med själv.

## **5.7 Kvarglömda saker efter resan**

Om du har glömt något i bilen i samband med din resa ska du kontakta det taxibolag som du reste med. Du kan även ringa till Färdtjänstens kundservice för att få hjälp att ta reda på vilken taxi som du reste med och vilket telefonnummer du ska ringa.

## 6 Ändringar eller tillägg i ditt tillstånd till färdtjänst

Ibland kan saker i din situation förändras. Till exempel kanske du mår sämre och behöver ansöka om ledsagare, eller mår så pass bra igen att du inte längre behöver resa i taxins framsäte. Då är det viktigt att du meddelar oss det.

### 6.1 Om du flyttar

Om du flyttar ska du anmäla din nya adress hos Skatteverket. Då får vi den nya adressen till våra system automatiskt. Om du vill ha din post till en annan adress än den du är folkbokförd på så ska du anmäla särskild postadress hos Skatteverket så att vi får den. Har du god man/förvaltare eller vill att din post ska gå till någon annan person måste du anmäla dennes adress som särskild postadress hos Skatteverket. Vi tar bara emot adressändringar via Skatteverket, så du ska inte lämna din nya adress direkt till oss.

Om du flyttar från Stockholms län och blir folkbokförd utanför länet så kommer ditt tillstånd till färdtjänst att avslutas automatiskt.

### Särskild postadress i utlandet eller utanför länet

Du kan ha en särskild postadress i utlandet eller utanför länet och behålla ditt tillstånd till färdtjänst, förutsatt att du fortfarande är folkbokförd i Stockholm. Men tänk på att all post från Färdtjänsten skickas till en och samma adress, allt från beslut om färdtjänst till färdtjänstkort och utomlänsbiljetter. Därför måste du själv se till att ordna eftersändning om du behöver det. Vi kan inte ordna så att bara en viss försändelse skickas till en tillfällig adress.

### 6.2 Anmäl om du har en god man eller förvaltare

Om du har, eller får, förvaltare eller god man under tiden du har tillstånd till färdtjänst behöver du anmäla detta till oss så att vi vet det om denne behöver kontakta oss på ditt uppdrag.

Observera att om du vill ha din post från oss till förvaltare eller god man så måste du anmäla dennes adress som din särskilda postadress till Skatteverket.

Om du inte längre har en god man eller förvaltare behöver du, den gode mannen eller förvaltaren meddela det. Skicka in en kopia på beslutet om att den gode mannens eller förvaltarens uppdrag är avslutat. Glöm inte att eventuellt ändra adressen hos Skatteverket.

### **6.3 Vi påminner dig om något ändras**

För att underlätta för dig skickar vi automatiskt ut påminnelser när något är på väg att ändras i ditt tillstånd till färdtjänst. Det kan till exempel vara att tillståndets giltighetstid snart går ut eller att du behöver byta ditt färdtjänstkort.

På vår webbplats [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se) kan du läsa mer om när vi skickar ut påminnelser.

### **6.4 Så här ansöker du om att ändra ditt tillstånd**

Om du vill ändra något i ditt tillstånd fyller du själv i blanketten Ansökan om att ändra mitt färdtjänstillstånd, och skickar in den till Färdtjänsten. Du hittar blanketten på [fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter](http://fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter), eller beställer den från kundservice. Där kan du också få hjälp att fylla i blanketten.

Nedan kan du läsa vilka ändringar du kan ansöka om, och om du ska skicka med något intyg tillsammans med din ansökan.

#### **Allergianpassat fordon**

Du som har allergi eller astma kan söka tillstånd att beställa resor där föraren och bilen är allergianpassade. Du måste skicka in läkarintyg som styrker ditt behov och dina besvär av allergi eller astma tillsammans med din ansökan. Vid dessa resor ställer Färdtjänsten särskilda krav på både bilar och förare. Läs mer om det i kapitel 3.

#### **Bårtaxi**

Du som har besvär som gör att du måste ligga ner under resan kan ansöka om bårtaxi. Det är en större bil som är utrustad med en bår med Tempur-madrass, så att du kan ligga ner under färden.



Du kan söka tillstånd till resor med allergianpassat fordon och förare.

## **Båttaxi**

Du som har tillstånd till färdtjänst och är folkbokförd på en ö utan fast landförbindelse kan söka tillstånd till att kunna resa med båttaxi. För att få resa med båttaxi ska du ha väsentliga svårigheter att ta dig till eller att resa med Waxholmsbolagets båtar. Du kan också få tillstånd till båttaxi om det helt saknas kollektiva båtförbindelser.

Tillståndet gäller för resor till och från närmaste brygga med tillgänglig båt- eller vägförbindelse. Du kan även resa med båttaxi till en affär, om vägen dit är kortare än till närmaste brygga med tillgänglig båt- eller vägförbindelse.

## **Ledarhund, servicehund eller assistanshund**

Du som har en certifierad ledarhund, servicehund eller assistanshund kan ansöka om att ta med den när du reser med färdtjänsten. Du måste skicka in en kopia på ett giltigt intyg på att hunden är utbildad och godkänd som ledarhund, servicehund eller assistanshund. Skicka in detta tillsammans med din ansökan. Om du får tillstånd att ta med hunden får den resa med dig utan extra kostnad vid dina resor.

## Ledsagare

Du kan ansöka om tillstånd att ta med ledsagare om du behöver hjälp under själva resan. Du beviljas inte ledsagare för bärhjälp eller sådan hjälp som föraren ska bistå med, till exempel att hjälpa dig in i bilen. Om du får tillstånd att ta med dig en ledsagare kostar det inget extra att ta med dig denne på dina färdtjänstresor. Du behöver själv ordna en person som ska hjälpa dig och vara din ledsagare.

## Ensamåkning

Om du har svårt att resa tillsammans med andra resenärer kan du få tillstånd till ensamåkning. Det innebär att du inte behöver samåka med andra resenärer. För att få tillstånd till ensamåkning behöver du ha ett läkarintyg som styrker att du inte klarar av att resa med andra resenärer. Skicka in läkarintyget tillsammans med din ansökan.

## Resa med rullstolstaxi när du ska ta med elrullstol eller elmoped

Du som har tillstånd till resa med färdtjänsttaxi och har en elrullstol eller elmoped kan få rätt att resa med rullstolstaxi. Detta gäller när du behöver ta med din elrullstol eller elmoped på resan. Du måste i så fall ha ett intyg på att du har fått din elrullstol eller elmoped från en vårdgivare eller en hjälpmedelscentral. Intyget ska du skicka med ansökningsblanketten till Färdtjänsten. Har du köpt din elrullstol eller elmoped själv får du inte resa med rullstolstaxi.

## Rullstolstaxi

Rullstolstaxi är en större bil som har plats för rullstolar, el-rullstolar, HD-stolar och permobiler. Du som använder rullstol eller har svårt att ta dig i och ur en taxibil kan söka tillstånd att resa med rullstolstaxi. Du behöver ett läkarintyg som styrker ditt behov och där det framgår att du inte kan resa med vanlig taxi. Skicka in det tillsammans med din ansökan om ändring.



## Sitta i framsätet

Om du alltid behöver sitta i framsätet kan du ansöka om att få göra det. Det kan till exempel handla om att du behöver extra benutrymme eller behöver vinkla ryggstödet bakåt. Om du har tillstånd till att sitta i framsätet får du alltid göra det, även om du samåker med andra resenärer. Beskriv ditt behov i ansökan och skicka den till Färdtjänsten.

## 6.5 Ansöka om förnyat tillstånd

Om ditt tillstånd snart går ut måste du göra en ny ansökan för att få fortsätta resa med färdtjänsten. Samma ansökningsprocess gäller då som första gången du ansökte om färdtjänst:

1. Ta kontakt med din behandlande läkare eller din husläkare för att få ett läkarintyg.
2. Skicka läkarintyget till adressen som står på blanketten.
3. Du blir kontaktad av en färdtjänstutredare i den kommun där du är folkbokförd och denne bokar ett möte med dig. I samband med mötet beskrivs dina svårigheter att resa med kollektivtrafiken i en utredning. Ta med ett nytaget fotografi till besöket. Har du inget kan utredaren hjälpa dig att ta ett fotografi vid besöket.
4. Du beskriver själv dina svårigheter i en ansökningsblankett som du får av utredaren. Blanketten finns även på vår webbplats [fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter](http://fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter) och att beställa av kundservice.
5. Färdtjänstutredaren sammanställer alla handlingar (läkarintyg, utredning, ansökan och fotografi) till Färdtjänsten, som fattar beslut om du får färdtjänst eller inte.
6. Du får ett beslutsbrev hem. I det framgår det om du blev beviljad färdtjänst eller inte. Det framgår även vilket färd sätt och resevillkor som du beviljades och om du fick avslag på något.

## 6.6 Överklaga ett beslut

Du har rätt att överklaga beslut från Färdtjänsten, till exempel om du har fått avslag på en ansökan och tycker att beslutet är fel. Då ska du överklaga till förvaltningsrätten.

För att överklaga ska du skriva ett brev som är riktat till förvaltningsrätten, och skicka det till Färdtjänsten, Box 30103, 104 25 Stockholm.

Brevet måste komma in till oss inom 3 veckor från den dag som du tog del av ditt beslut. I brevet ska du skriva att du vill överklaga ett beslut. Det ska även innehålla följande uppgifter:

- vilket beslut du vill överklaga
- hur du vill att beslutet ska ändras
- varför du vill att beslutet ska ändras
- ditt namn och personnummer
- din underskrift.

När vi på Färdtjänsten har fått din överklagan ser vi över ditt ärende igen och gör en ny bedömning utifrån de uppgifter som du har lämnat. Om vi bedömer att vi står fast vid vårt tidigare beslut skickar vi din överklagan och ett utlåtande till förvaltningsrätten.

## 6.7 Avsluta ditt tillstånd

Det är viktigt att du avslutar ditt tillstånd till färdtjänst om du av någon anledning inte behöver det längre. Kontakta kundservice och meddela att du inte längre behöver ditt tillstånd till färdtjänst. De skickar en blankett till dig som du ska fylla i och skicka tillbaka tillsammans med ditt färdtjänstkort.

Vi avslutar ditt tillstånd till färdtjänst automatiskt om du flyttar från länet eller avlider.



Ring till resegarantin om bilen är försenad mer än 20 minuter.

## 7 Förseningar och resegarantin

Ibland kan det hända saker som gör att din resa blir försenad eller inställd. Här kan du läsa om vad som gäller vid förseningar och vilken hjälp du har rätt till.

### 7.1 Resegaranti gäller efter 20 minuter

Om bilen blir sen ska föraren kontakta dig på det telefonnummer som du talade om när du beställde resan. Ibland skickas ett automatiskt sms ut till dig om bilen blir försenad.

Om bilen är mer än 20 minuter försenad gäller resegarantin. Det innebär att du kan ringa och efterlysa din taxi och få hjälp att beställa en ny resa om det behövs. Resegarantin har öppet dygnet runt och har telefonnummer 0200-77 66 55.

Resegarantin gäller inte vid händelser som ligger utanför vår kontroll, till exempel strömavbrott, brand, extremt väder eller strejk.

## **Resegaranti för dig som kan resa med taxi**

Om din färdtjänstresa är minst 20 minuter försenad kan du beställa en privat taxi. Om det finns lediga taxibilar i din närhet, kan du också ta en taxi direkt, och betala för resan. Det behöver inte vara en taxi som kör för Färdtjänsten. Du kan sedan få ersättning för resekostnaden. För att få ersättning ska du skicka in originalkvittot för taxiresan till Färdtjänsten inom 3 månader. Använd ansökningsblanketten Ansökan om ersättning för privat taxi som du kan beställa hos kundservice eller ladda ner från [fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter](http://fardtjansten.regionstockholm.se/blanketter).

## **Förutsättning för att få pengar tillbaka enligt Resegarantin**

Om du tar en privat taxi är det viktigt att du tänker på följande så att du kan få ersättning för ditt utlägg.

- Det behöver finnas en beställd resa.
- Du behöver skicka in taxameterkvittot.
- Det måste ha gått minst 20 minuter från tiden då du hade en beställd resa innan du bokar en privat taxiresa eller tar en taxi på gatan.
- Du måste begära ersättningen inom tre månader från resan.

Om du tar en taxi direkt på gatan, välj då gärna en taxi som kör för Färdtjänsten. Läs mer i kapitel 4.8.

Om du beställer den privata taxin innan det har gått 20 minuter får du ingen ersättning för resan, även om du påbörjar resan senare. När vi fattar beslut om ersättning tittar vi på tiderna som står på taxameterkvittot.

## **Resegaranti för dig som reser med rullstolstaxi**

Om din rullstolstaxi är minst 20 minuter försenad ska du ringa till det taxibolag som du har beställt resan hos. Om du inte har valt ett specifikt taxibolag ska du ringa till det gemensamma resegarantinumret på 0200-77 66 55. Resegarantin har öppet dygnet runt.

## **Resegaranti för dig som reser med bårtaxi**

Om din bårtaxi är minst 20 minuter försenad ska du ringa till det taxibolag som du har beställt resan hos. Har du möjlighet att resa med taxi så kan du läsa i avsnittet Resegarantin för dig som kan resa med taxi vilka möjligheter du har.

## **SMS till resegarantin för dig som reser med taxi**

Du kan även skicka SMS till resegarantin om din beställda taxi är försenad. Som vanligt ska du vänta i 20 minuter på din beställda bil innan du kontaktar resegarantin. Du skickar sms till 0700-200 400.

I sms:et skriver du:

- ditt för och efternamn
- ditt kortnummer
- tiden du skulle hämtas
- de adresser du skulle hämtas och lämnas på.

Du får ett svar från resegarantin på vad som har hänt med din beställning och om bilen är på väg, precis som om du hade ringt till resegarantin. Det är samma öppettider som om du ringer, det vill säga alla dagar dygnet runt.

## **Resesaldot i de fall bilen inte kommer**

Om din beställda resa inte blir av för att bilen är försenad eller uteblir, så behöver du kontakta kundservice för att få en resa tillbaka till ditt saldo. Kundservice når du på 08-720 80 80.

## **Avbeställ resor du inte tänker göra**

Om din beställda bil inte kommer och du beslutar dig för att inte resa vill vi att du skickar ett sms eller ringer resegarantin och talar om det. Samma gäller om du ordnar resan på egen hand, till exempel med privat taxi. På så sätt undviker vi att taxin åker till dig när du inte längre är på plats eller ska resa.

## 8 Avgifter och högkostnadsskydd

Här kan du läsa om vilka avgifter som gäller för resor med Färdtjänsten och hur du betalar.

### 8.1 Avgifter för resan

En resa med färdtjänst som är kortare än 3 mil kostar 86 kronor. Om resan är längre än 3 mil tillkommer 86 kronor för varje påbörjad tremilssträcka. Dessa avgifter får du på faktura. Du betalar för den planerade sträckan och inte för den sträcka som föraren kör.

- 0–3 mil = 86 kronor
- 3–6 mil = 172 kronor
- 6–9 mil = 258 kronor

### Avgift för medresenär

Om du inte har tillstånd att resa med ledsagare kan du ta med en medresenär i stället. Det kostar 40 kronor extra per resa och tillkommer på din faktura. Om du vill ta med fler än en medresenär gäller en särskild avgift.

### Särskild avgift för vissa resor

Vissa resor måste du betala en särskild avgift för. Kostnaden för resa med särskild avgift är halva taxameterbeloppet, men minst 62 kronor. Avgiften ingår inte i högkostnadsskyddet.

Du som reser med taxi betalar avgiften direkt till föraren. Du som reser med rullstolstaxi eller bårtaxi får avgiften på faktura.

Du får betala en särskild avgift vid resor om du

- beställer resa utan samåkning
- beställer resa på en annan tid än den föreslagna avgångstiden
- beställer resa med sällskapsdjur
- beställer resa med fler personer än vad som ingår i ditt tillstånd
- beställer resa till Arlanda flygplats i stället för med Arlanda Express
- reser med färdtjänsttaxi utan förbeställning.



Med flera medresenärer i taxibilen tillkommer en särskild avgift.

## 8.2 Högkostnadsskydd för resor

En gång i månaden får du en faktura för dina färdtjänstresor. För varje faktura har du ett högkostnadsskydd som gäller för alla resor som ingår i ditt tillstånd till färdtjänst.

Om du beställer en resa som inte ingår i ditt tillstånd, betalar du en särskild avgift. Den särskilda avgiften ingår inte i ditt högkostnadsskydd.

Läs mer om avgifter och högkostnadsskydd på Färdtjänstens webbplats eller kontakta kundservice. Du hittar våra kontaktuppgifter på baksidan av broschyren.

### **Olika resenärer har olika högkostnadsskydd**

Högkostnadsskyddet finns på två olika nivåer. Du som är under 20 år eller är ålderspensionär får den lägre nivån automatiskt.

Du kan även få den lägre nivån om du

- får sjukersättning, aktivitetsersättning eller handikappersättning från Försäkringskassan
- studerar minst 75 procent på en studiemedelsberättigad utbildning
- tar ut ålderspension i förtid.



## **Så här gör du för att ansöka om att få den lägre nivån på högkostnadsskyddet**

Skicka in en kopia på något av detta:

- beslut eller intyg för förmånstagare från Försäkringskassan
- din studentlegitimation
- pensionärsintyg från Pensionsmyndigheten.

Du får resa med lägre högkostnadsskydd från och med månaden efter att vi har fått in och behandlat dina uppgifter. Om du skickar in uppgifterna till oss i tid så undviker du att betala mer än du behöver.

### **8.3 Så betalar du din resa**

Du betalar för dina resor i efterskott. En gång i månaden får du en faktura för resorna du har genomfört. Du kan också välja att betala dina resor med autogiro eller e-faktura, för att göra betalningen enklare. I båda dessa fall får du en fakturaspecifikation i god tid innan, så att du kan kontrollera vad du betalar för.

#### **Betala med autogiro**

Du kan ansöka om att betala med autogiro med blanketten Ansökan om betalning med autogiro som du kan beställa via kundservice eller hitta på Färdtjänstens webbplats. Fyll i den och skicka till oss på Färdtjänsten.

Du hittar regler och villkor för autogiro i broschyren som hör till blanketten. Där kan du exempelvis läsa om vad som händer om du saknar pengar på kontot, och hur det fungerar om någon annan ska betala dina fakturor.

#### **Betala med e-faktura**

Via din internetbank kan du anmäla att du vill ha e-faktura och betala fakturorna elektroniskt. Om någon annan ska betala dina fakturor kan betalaren gå in på sin internetbank och anmäla betalning av dina färdtjänstfakturor. Du måste även godkänna att någon annan ska betala dina fakturor, eftersom den personen får dina fakturaspecifikationer skickade till sig.

Skicka in blanketten Godkännande av annan betalare vid e-faktura, om någon annan ska betala.

## **Fakturor skickas till Kivra**

Har du en digital brevlåda hos Kivra? Då kommer du få dina fakturor från oss till din Kivra-brevlåda. Det gäller fakturor för sjukresor och färdtjänstresor och det gäller även påminnelser för fakturor.

## **Alla kan inte få fakturorna till Kivra**

För att kunna få fakturor till Kivra måste du ha ett mobilt bank-id och ett personnummer. Det går inte att få fakturor till Kivra:

- för minderåriga (under 18 år)
- för dig som har autogiro
- för dig som har e-faktura
- för dig som har både autogiro och e-faktura

## **Både autogiro och e-faktura**

Du kan välja att ha både autogiro och e-faktura. Då får du fakturaspecifikationen elektroniskt till din internetbank, och fakturabeloppet dras automatiskt.

## **Om du inte betalar**

Om du inte betalar din faktura i tid får du först en påminnelse. Om du trots det inte betalar lämnar vi vidare fakturan till ett inkassoblag, som får hantera kravet om betalning.

## **Om du har tillfälliga svårigheter att betala**

Du kan kontakta oss och begära anstånd på att få betala en viss faktura. Då kan vi flytta fram datumet när du senast måste betala. Om du har fått en faktura på ett högt belopp kan du be om att få lägga upp en betalningsplan och dela upp betalningen om du behöver.

Tänk på att om du fortsätter att resa med färdtjänst så kommer en ny faktura varje månad som du måste betala.

## 9 Resa med andra än Färdtjänsten

Det finns flera färdsätt som kan vara aktuella för dig som reser med färdtjänst. När du ska resa till Arlanda kan du till exempel bli hänvisad till att resa med Arlanda express. SL-trafiken och närtrafiken är andra möjliga resealternativ för dig som har tillstånd till färdtjänst.

### 9.1 Resa till Arlanda flygplats

Vid vissa resor kan du som reser hänvisas till kombinationsresor. Då gör du både en färdtjänstresa och en annan resa, till exempel med tåget Arlanda express. Du kan få resa med Arlanda express om du reser från Stockholms kommun eller Stockholms läns södra delar till Arlanda flygplats. Du får information om hur resan går till när du gör beställningen.

Arlanda express har en hög tillgänglighet och på Stockholms central hjälper taxiföraren dig till tåget om du behöver. På tåget finns det rymliga toaletter och personal som kan hjälpa dig. Läs mer på [arlandaexpress.se](http://arlandaexpress.se).

Du behöver inte köpa en biljett för Arlanda express i förväg. Visa upp ditt färdtjänstkort ombord för tågvärden, så får du en biljett. Resan kostar som en vanlig färdtjänstresa, och du betalar den i efterhand tillsammans med dina andra resor. Du får ta med dig en medresenär utan extra kostnad.

#### Ta med barn på Arlanda express

Om du har barn eller syskon under 18 år inskrivna i ditt tillstånd till färdtjänst kan du få ersättning för deras biljetter. Köp biljetter ombord på tåget och skicka sedan in kvittot och din kontoinformation till Färdtjänsten för att få ersättning. Du hittar vår postadress på sista sidan i den här broschyren.

#### Ledsagning på Arlanda flygplats

På Arlanda kan du få hjälp med ledsagning från Arlanda Express tågplattform till den terminal som du ska resa från. Du kan även få ledsagning till tåget när du har landat på Arlanda och ska resa hem igen.

Du kan beställa ledsagning vid Arlanda express biljettkontor på Stockholms central eller av tågvårdarna ombord.

Om du behöver hjälp med ledsagning på flygplatsen, till exempel för att ta dig till din gate, kan du få hjälp av Flygplatsens assistansservice. Kontakta ditt flygbolag för att beställa ledsagning, senast 48 timmar innan din resa.

## **Vill du hellre resa med taxi till Arlanda?**

Du kan beställa en färdtjänstresa utan samåkning hela vägen till Arlanda flygplats om du inte vill byta till Arlanda express. Då betalar du halva taxameterbeloppet direkt till föraren.

## **Beställa hemresa från Arlanda**

När du har landat på Arlanda och ska resa hem gäller samma regler. Du kan få resa med Arlanda express eller beställa en färdtjänstresa utan samåkning. Hemresan får du beställa först när du har landat på Arlanda flygplats.

## **9.2 Resa med närtrafiken**

Närtrafiken finns i områden där det bor många äldre. Den är ett utmärkt alternativ till färdtjänst för dina lokala resor till exempelvis centrum och vårdcentral. Du reser med ditt färdtjänstkort och du får ta med dig en person utan att det kostar extra. Även andra personer som har en giltig SL-biljett får resa med närtrafiken.

Närtrafikens bussar kör i ett lugnt tempo. Du får hjälp vid på- och avstigning, och får gott om tid att sätta dig innan bussen kör vidare. Rullstolar och rullatorer får plats i mån av utrymme, precis som vid resor med SL:s andra bussar. Närtrafiken går på vardagar mellan klockan 9 och 16 men inte på helger och storhelger, förutom tre linjer som har lördagstrafik.

Det finns två typer av närtrafik. En linjelagd närtrafik som trafikerar med hållplatser, och närtrafik som du beställer till och från vissa specifika adresser.

## **Linjelagd närtrafik**

Den linjelagda närtrafiken stannar vid hållplatser längs en linje, liksom övriga SL-bussar. Från en del hållplatser behöver du ringa och beställa din resa. Du hittar dessa resor i SL:s reseplanerare.

Du kan även ringa SL:s kundtjänst på 08-600 10 00, och få tidtabeller skickade till dig. I tidtabellerna och reseplaneraren framgår det ifall du behöver beställa resan från en hållplats.

Du bokar din resa i förväg och blir därmed garanterad en sittplats. Beställ din resa på 08-720 80 10 senast 30 minuter innan avgången.

## **Närtrafik du behöver beställa**

Närtrafiken som du beställer kör inte mellan hållplatser, utan mellan specifika gatuadresser inom ett visst område. Bussen kommer nära porten på dessa adresser, vilket underlättar för dig som reser. Den stannar bara där någon har beställt på- eller avstigning. Det finns plats för en rullstol eller rullator i varje buss.

Det är några få förare som kör inom varje område, vilket gör att resan känns mer personlig. Bussen avgår en gång i timmen mellan klockan 9 och 16.

Du beställer din resa i förväg på 08-720 80 10 minst 30 minuter innan avgången. Tala då om ifall du har med dig ett gånghjälpmedel.

Du kan beställa resor med närtrafiken i följande områden:

- Bromma-Nockeby
- Danderyd
- Hagsätra-Rågsved-Högdalen och delar av Bandhagen
- Nynäshamn
- Vällingby-Grimsta-Råcksta

I tidtabellerna hittar du mer specifikt vilka adresser du kan resa mellan och när bussen avgår. På [fardtjansten.regionstockholm.se/nartrafik](http://fardtjansten.regionstockholm.se/nartrafik) och på [sl.se/nartrafik](http://sl.se/nartrafik) finns tidtabeller du kan skriva ut.

## 9.3 Resa med SL-trafiken

Även om du har rätt till färdtjänst kan det finnas tillfällen när du kan resa med SL. Med ditt färdtjänstkort får du därför resa hur mycket du vill med SL kostnadsfritt. Du får ta med dig en medresenär som kan hjälpa dig, utan extra kostnad.

Genom att kombinera färdtjänstresor med resor med SL får du en större frihet och fler resmöjligheter. Dina färdtjänstresor räcker dessutom längre eftersom SL-resorna inte dras från ditt resesaldo.

### Ditt färdtjänstkort är även ett SL-kort

Du reser i SL-trafiken med hjälp av ditt färdtjänstkort, som även är ett SL-kort. Du använder ditt färdtjänstkort genom att lägga det mot en grön kortläsare för att öppna spärrarna i spårtrafiken eller när du kommer på bussen. Behöver du mer tid för att gå igenom spärrarna kan du visa ditt kort för personalen i spärrkuren.

Läs mer om färdtjänstkort i avsnitt 2.1.



Kvinna med rullator passerar tunnelbanans spärrar med sitt färdtjänstkort.



Med SL:s tillgänglighetsgaranti kan du få hjälp, till exempel om hissen är trasig.

## **Tillgänglighet i kollektivtrafiken**

SL-trafiken är tillgänglighetsanpassad för att så många som möjligt ska kunna resa med den. Alla bussar och tåg har ett lågt insteg för att det ska vara lätt att komma på och av. Vid hållplatserna sänker föraren ner bussen för att dörren ska komma i nivå med trottoaren.

Det finns också en blå stoppknapp inne i bussen, som skickar en signal till föraren att du vill ha extra tid på dig för att komma av. Då kan du lugnt sitta kvar tills bussen har stannat. Det finns dessutom en ramp i varje buss som föraren kan fälla ut för dig som sitter i rullstol.

För att förenkla för dig som har en synnedättning finns kännbara markeringar i golvet längs tunnelbanans alla perronger, framför och efter spärrarna och på alla bussterminaler. Hållplatsernas namn ropas ut automatiskt i alla bussar, liksom i nyare tunnelbanevagnar och pendeltågsvagnar.



På allt fler busshållplatser finns det elektroniska skyltar som visar avgångs-information. De uppdateras i realtid utifrån var bussen är. Där kan du också ofta få informationen uppläst genom att trycka på en knapp som sitter på hållplatsstolpen eller busskuren. Knappen är märkt med ordet INFO.

På [sl.se/tillganglighet](http://sl.se/tillganglighet) kan du lära dig mer om tillgängligheten i SL.

## Ledsagning i SL-trafiken

Om du har svårt att hitta på stationen eller behöver hjälp med ett byte kan du få hjälp med ledsagning. Då möter någon dig och följer med dig till tåget eller bussen. Alla som behöver hjälp kan beställa ledsagning i SL-trafiken. Du behöver inget särskilt tillstånd till det.

Du måste beställa ledsagning i förväg.

- Beställ minst 30 minuter i förväg om du ska resa med tunnelbanan.
- Beställ minst 1-2 timmar i förväg om du ska resa med pendeltåg, spårvagn eller buss.

Kontakta SL på tillgänglighetsnumret 020-120 20 22 för att beställa ledsagare eller för att få mer information. Du kan beställa ledsagning dygnet runt för antingen delar av resan eller hela din resa med SL. Det går också bra att beställa ledsagare via sms till 079-064 44 46 eller mejla till [tillganglighet@sl.se](mailto:tillganglighet@sl.se).

## Tillgänglighetsgarantin

Du som har färdtjänst och reser med SL-trafiken ska alltid kunna känna dig trygg att du kommer vidare på din resa, även när något oförutsett händer. Det kan till exempel vara när en hiss är ur funktion och du inte kan gå i trappor. Därför har SL en tillgänglighetsgaranti som du kan använda för att få praktisk och personlig hjälp med att fortsätta din resa.

För att använda dig av tillgänglighetsgarantin ringer du SL:s tillgänglighetsnummer på 020-120 20 22 eller skickar sms till 079-064 44 46. Där svarar specialutbildad personal som kan ge dig den hjälp du behöver.

## 9.4 Resa med Waxholmsbolaget

Du som har färdtjänstkort reser utan extra kostnad med Waxholmsbolagets båtar. Ditt färdtjänstkort gäller för dig och en medresenär. Waxholmsbolaget tillhör Region Stockholm och kör kollektivtrafiken i Stockholms skärgård året om.

## 9.5 Sjukresor

Du som har tillstånd till färdtjänst har alltid rätt att få tillstånd till sjukresa till och från regionfinansierad vård och behandling. Visa upp ditt giltiga färdtjänstkort för den som ger dig vård och be om en sjukresa.

Om du vet att du kommer resa ofta till och från vård och behandling är det fördelaktigt att du åker sjukresor. En sjukresa kostar mer än en färdtjänstresa som är kortare än 3 mil. Men varför kan det då vara fördelaktigt?

- Du spar dina färdtjänstresor till andra tillfällen.
- Sjukresor har ett mer förmånligt högkostnadsskydd.

Färsätt	Pris	Högkostnadsskydd
Färdtjänsten	86 kronor per 3-milsträcka	970 kronor per faktura
Sjukresor	140 kronor	1 400 kronor per år

Fråga den som ger dig vård om du kan få broschyren Sjukresor till vård och behandling i Stockholms län. Den finns även att läsa på vår webbplats [fardtjansten.regionstockholm.se/broschyrer](http://fardtjansten.regionstockholm.se/broschyrer).

## 9.6 Ö-taxi

Det finns särskilda telefonnummer som du ska ringa om du ska resa med färdtjänst från en ö med vägfärja, eller om du behöver resa med taxi på någon av de större öarna i skärgården som saknar vägfärja.

## **Taxi på öar**

Möja, Runmarö och Utö har taxitrafik på ön. Om du reser med ö-taxi betalar du fullt pris i taxin och får sedan ersättning för kostnaden om du skickar in originalkvittot till Färdtjänsten.

## **Resa från öar i skärgården med färdtjänsttaxi**

Vissa öar i Stockholms skärgård saknar broförbindelse och går bara att nå med vägfärja. Om du ska resa från någon av dessa öar måste du ringa ett särskilt nummer för att beställa en färdtjänsttaxi:

- Högmarsö, Ljusterö, Blidö, Yxlan eller Rindö: 08-720 80 50.
- Tynningö, Adelsö, Oaxen: 08-720 80 70.

När du ringer får du en planerad tid då taxin hämtar dig.

## **Vägfärjor**

De flesta vägfärjorna ansvarar Trafikverket för och dessa vägfärjor är avgiftsfria, men det finns i Region Stockholm tre privata vägfärjor: Slagstafärjan, Ornöfärjan och Oaxenfärjan.

### **Slagstafärjan**

Slagstafärjan är en privat vägfärja. Avgiften betalas av taxiföraren.

### **Oaxenfärjan**

Oaxenfärjan kör mellan Oaxen och Mörkö. Det är en privat vägfärja och du som resenär betalar avgiften för resan.

### **Ornöfärjan**

Du som ska resa till Ornö från fastlandet kan resa med färdtjänsttaxi fram till Dalarö brygga. Därefter får du själv ta dig till ön med färjan, men om du reser med rullstolstaxi kan färdtjänsten göra undantag. Då kan du få åka med rullstolstaxin på färjan, men det är du som betalar färjeavgiften.

## 10 Resor utanför Stockholms län

### 10.1 Riksfärdtjänst

Riksfärdtjänsten anordnar resor till eller från andra delar av Sverige. En resa med färdtjänst mellan en kommun i Stockholms län och en annan svensk kommun kallas för riksfärdtjänstresa.

Det är din hemkommun som beslutar om du får rätt till riksfärdtjänst. Vänd dig till kommunen för att ansöka om riksfärdtjänst, eller om du har frågor. Om du sedan vill göra resor lokalt i kommunen som du besöker kan du beställa utomlänsbiljetter hos Färdtjänsten.

### 10.2 Utomlänsbiljetter

Om du besöker en kommun utanför Stockholms län kan du beställa så kallade utomlänsbiljetter för att resa lokalt i den kommunen. Beställ biljetterna genom att ringa kundservice.

För att få utomlänsbiljetterna i tid inför din resa måste du beställa dem minst 15 arbetsdagar i förväg. Biljetterna dras från ditt resesaldo och går inte att byta tillbaka eller användas lokalt i Stockholm i stället. Du får använda upp till hälften av din grundtilldelning till resor utanför länet. Om du har färdtjänst ett helt kalenderår innebär det att du får göra 36 sådana resor. Läs mer om fördelningen av resor och ditt resesaldo i avsnitt 2.2.

### 10.3 Resor över länsgränsen

Du får i första hand resa med färdtjänst inom Stockholms län. Men om det finns särskilda skäl kan du ansöka om att även få resa till och från en angränsande kommun utanför länet. I dessa situationer kan du få färdtjänst utanför Stockholms län:



Med riksfärdtjänstresa tar färdtjänsten dig till andra delar av landet.

- Du arbetar i en grannkommun i ett angränsande län.
- Du studerar på högskolenivå i en grannkommun i ett annat län.
- Du har ett nödvändigt serviceärende i en grannkommun i ett angränsande län.



Färdtjänsttaxins förare hämtar en resenär på överenskommen tid.

## 11 Regler och säkerhet i trafiken

Färdtjänsten har i uppdrag att följa upp de resor som utförs i vår regi. Det innebär bland annat att vi följer upp hur färdtjänstresor beställs och hur de genomförs. Vi kan därför göra stickprovskontroller på dina resor.

Du som har rätt till färdtjänst i Stockholms län är skyldig att

- följa regler och anvisningar för färdtjänst
- vara på plats för att bli hämtad på överenskommen tid
- följa förarens rekommendationer om att resa på ett säkert sätt
- alltid vara med själv på de färdtjänstresor du beställer
- aldrig enbart frakta varor eller hjälpmedel med färdtjänst
- inte låna ut ditt färdtjänstkort till någon annan
- meddela oss om du inte längre behöver färdtjänst
- meddela oss om du inte längre har behov av extra resor, till exempelvis arbete eller studier
- tala om för oss ifall du inte längre behöver den typ av tillstånd som du har, till exempel tillstånd till ensamåkning.

## 11.1 Beställ resor på rätt sätt

Det finns några regler som du måste följa när du beställer resor med Färdtjänsten.

- Du får bara beställa resor via de beställningstjänster som Färdtjänsten erbjuder.
- Du får inte beställa resor direkt av föraren.
- Du får inte beställa så kallade fortsättningsresor, där du efter en resa åker vidare med samma förare till en annan adress.
- Du måste avbeställa resor som du inte tänker göra.

## 11.2 Om du inte följer reglerna

Om du beställer eller genomför en resa på ett sätt som strider mot reglerna kan du bli skyldig att betala hela den faktiska kostnaden för resan.

Vi har också rätt att begränsa ditt tillstånd till färdtjänst om du gör dig skyldig till upprepade eller allvarliga fel. Till exempel kan vi begränsa hur du beställer dina resor, hur många resor du får göra eller med vilka fordon du får resa.

Det kan även gå så långt så att vi drar in ditt tillstånd till färdtjänst, så att du inte längre kan resa med färdtjänsten. Det gäller om du har gjort dig skyldig till allvarliga fel, medvetet har fuskat upprepade gånger eller om du inte längre behöver färdtjänst.

## 11.3 Du ansvarar för att ordna hjälp under och efter resan

Du ansvarar själv för att ordna hjälp om du behöver stöd under resan eller när du är framme. Det är inte förarens ansvar att vänta på anhöriga eller hjälpa dig att bära in dina saker.

Tänk också på att föraren inte har någon medicinsk kunskap eller känner till varför du har färdtjänst. Vi rekommenderar att du tar med någon på resan om du har en funktionsnedsättning som gör att du behöver mer hjälp än vad föraren kan ge dig.



## 11.4 Försäkringar vid olyckor

Alla fordon som används i färdtjänsten har lagstadgad trafikförsäkring som täcker skador i samband med trafikolyckor. Dessutom har taxibolagen en ansvarsförsäkring som gäller om någon blir skadad på grund av att föraren är oaktsam.

Vi uppmanar dig att ha en egen olycksfallsförsäkring för att täcka sådana olyckshändelser som försäkringsskyddet inte täcker, exempelvis fallskador i samband med att du stiger in i bilen.

## 11.5 Om olyckan är framme

Säkerheten i samband med resor är alltid högst prioriterad för oss. Vi och de taxibolag du reser med gör vårt yttersta för att dina resor ska vara trygga och säkra. Trots det händer det ibland olyckor som riskerar att skada dig eller dina ägodelar. Om något händer i samband med en färdtjänstresa är det viktigt att du meddelar oss det.

Föraren ska alltid informera sin chef och oss om bilen har varit med i en trafikolycka eller om du har skadat dig i samband med en resa. Det är också viktigt att du själv hör av dig, så att vi vet att du mår bra. Om du har varit på sjukhus efter händelsen får du gärna informera oss om det.

Det är viktigt för oss att få reda på om det händer något under resan, eftersom vi ställer krav på våra taxibolag att arbeta för att minimera skador.

## 11.6 Ordning och säkerhet

Föraren är ansvarig för säkerheten under resan. Du kan bli nekad att resa om föraren inte kan garantera din säkerhet, till exempel om du inte använder midjebälte eller säkerhetsbälte eller om ditt bagage inte kan transporteras på ett säkert sätt.

## 12 Kundservice för färdtjänst och sjukresor



Kontakta gärna kundservice om du har frågor. De kan förklara mer ingående och reda ut vad som gäller i just ditt fall utifrån vilket tillstånd du fått. Du får också gärna höra av dig med synpunkter eller åsikter om färdtjänst. Det är du som bäst kan beskriva hur du upplever att resa med oss, och vi är glada att få ta del av dina synpunkter. Hör gärna av dig så snart som möjligt efter resan. Går det för lång tid kan vi ha svårt att veta exempelvis vilken telefonist som tog emot din beställning.

Färdtjänstens kundservice svarar gärna på dina frågor.

Du kan ringa oss, skicka ett brev eller använda kontaktformuläret på vår webbplats. Kontaktuppgifter hittar du på sista sidan i denna broschyr.

### 12.1 Vad gör vi med synpunkterna?

Om vi på Färdtjänsten får veta att en leverantör har brutit mot vårt avtal får leverantören betala böter. I allvarliga fall riskerar föraren eller den som tog emot din beställning att stängas av från fler uppdrag. Vi använder även dina synpunkter för att förbättra kvaliteten på den service som vi erbjuder, och för att fånga upp behov och önskemål. Därigenom kan vi på sikt utveckla våra tjänster, genom att exempelvis justera krav i kommande upphandlingar och utveckla nya digitala tjänster.

Vi följer även upp våra leverantörer med hjälp av statistik. Vi tittar på hur långa svarstiderna i telefon är, om färdtjänstresorna utförs i tid och hur stora eventuella förseningar blir. Vi strävar alltid efter att du ska få så korta telefonköer som möjligt, att du ska bli hämtad i tid och få en trevlig och säker resa. Vi använder även statistiken för att planera och bemanna våra tjänster för att möta efterfrågan.

## 12.2 Vi spelar in telefonsamtal

Vi spelar in telefonsamtal i kvalitets- och utbildningssyfte. Det gäller samtal till kundservice, resegarantin och beställningscentralen för taxiresor. Om du inte vill att ditt samtal spelas in kan du säga det till den medarbetare som tar emot telefonsamtalet.

Vi spelar in samtalen för att

- säkerställa kvalitet och service
- utbilda och utveckla de medarbetare som tar emot telefonsamtal.

## 12.3 Med Anbaro undersöker vi hur nöjd du är

Anbaro är en undersökning som mäter hur du och andra resenärer upplevde kvaliteten på den senaste färdtjänstresan eller sjukresan. Det är företaget Ipsos som utför undersökningen åt Färdtjänsten genom att ringa upp resenärer och intervjua dem i telefon. Undersökningen pågår löpande varje dag under hela året.

Varje dag väljer vi automatiskt ut ett antal resor som utfördes dagen innan och skickar de telefonnummer som står i beställningen till Ipsos. Vi skickar bara ut telefonnumren, och delar inte med oss av information om själva resan eller om dig som resenär till dem som intervjuar. Om du inte vill bli uppringd kan du meddela detta till kundservice.

I undersökningen frågar intervjuaren hur du upplevde din senaste resa. Du får sätta betyg på bland annat

- beställning och bemötande
- den upplevda tryggheten
- förarens agerande och bemötande.

Du får också ge ett sammanfattande betyg på hela resan.

Flera av Sveriges landsting och regioner deltar i undersökningen Anbaro varje år. På så sätt kan vi jämföra hur nöjda resenärerna är mellan olika regioner och olika taxileverantörer och beställningscentraler.



Du ska känna dig trygg när du reser med oss.

## 13 Vi skyddar dina personuppgifter

Dataskyddsförordningen GDPR är lag i alla EU:s medlemsländer och ersätter den tidigare personuppgiftslagen. Syftet med GDPR är att stärka dina rättigheter och att ställa hårdare krav på de företag och myndigheter som behandlar personuppgifter.

Vi som ansvarig myndighet för färdtjänst behöver behandla dina personuppgifter, för att vi ska kunna genomföra vårt uppdrag för dig som reser med färdtjänst. Vi ska vara tydliga med vilka uppgifter om dig som vi behandlar och vad vi använder uppgifterna till.

## 13.1 Vill du veta hur vi behandlar dina personuppgifter?

Det är viktigt för oss att du känner dig trygg med hur vi behandlar dina personuppgifter. Du har rätt att få dina uppgifter hos oss korrigerade och rätt att begära ut de uppgifter som vi har om dig.

Om du vill ha mer information om hur vi behandlar dina personuppgifter kan du läsa mer på Färdtjänstens webbplats.

Du kan också välja att kontakta vårt dataskyddsbud. Mejla till [dataskyddsbudet@sl.se](mailto:dataskyddsbudet@sl.se) eller ring oss på 08-123 316 00 och be att få prata med dataskyddsbudet.





Utflykt till lekparken med barn och barnbarn.

# Kontaktuppgifter

## Hör av dig till oss

Kundservice för färdtjänst och sjukresor: 08-720 80 80

Webbplats: [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se)

Postadress: Färdtjänsten, Box 30103, 104 25 Stockholm

## Telefonnummer för beställning av resa

Beställ taxi via beställningscentralen: 08-555 78 100

Beställ rullstolstaxi via beställningscentralen: 08-720 80 00

Bårtaxi: 08-1200 1200

Närtrafiken: 08-720 80 10

Beställ taxi via talsvar: 0200-11 44 11

## Beställning av rullstolstaxi

Du kan ringa direkt till ett av de taxibolag som Färdtjänsten har avtal med.

Du hittar telefonnummer till de taxibolag som går att välja mellan på Färdtjänstens webbplats.

## Beställ din resa via digitala kanaler

Du kan beställa taxi och rullstolstaxi via Mina sidor på [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se) och med appen Färdtjänsten Stockholm.

## Resegarantin

Telefon: 0200-77 66 55

Sms: 0700-200 400