



# Resevillkor för resor till daglig verksamhet

2023-12-20

# Resevillkor för resor till daglig verksamhet

Dessa resevillkor är en del i Göteborg Stads arbete för trygga och säkra resor. De är sammanställda för att det ska bli tydligt vad som gäller för resenären.

## Här gäller resevillkoren

Resevillkoren omfattar följande resor:

- Resor till och från daglig verksamhet inom Göteborgs kommun.

## Här gäller inte resevillkoren

Resevillkoren gäller inte för resor som körs av fordon som inte Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen har upphandlat. Vi hänvisar i stället till det företag eller den organisation som ansvarar för respektive resa:

- flexlinjen – Västtrafik
- allmän kollektivtrafik - Västtrafik

---

## Innehåll

<b>Resevillkor resor till daglig verksamhet.....</b>	<b>1</b>
<b>Här gäller resevillkoren .....</b>	<b>2</b>
<b>Här gäller inte resevillkoren.....</b>	<b>2</b>
<b>Resor till daglig verksamhet .....</b>	<b>4</b>
<b>Inför resan.....</b>	<b>5</b>
Beslut om resa.....	5
Boka resa.....	5
Handbagage och hjälpmedel .....	6
Ta vara på bagaget och mer om ansvar .....	6
För resenär med rullstol .....	7
Trappklättring.....	7
Föraren går aldrig in i bostaden .....	7
Ta med legitimation .....	8
Var ute i god tid .....	8
Om fordonet är försenat .....	8
<b>Resa med djur .....</b>	<b>9</b>
Ta med anpassat bälte när hunden inte kan resa i bagageutrymmet .....	9
Resenären ansvarar för sitt djur.....	9
<b>Under resan.....</b>	<b>10</b>
Ordning och säkerhet .....	10
Använd säkerhetsbälte .....	10
Rygg- och nackstöd ska användas.....	10
Resenärer med tillstånd för ledsagare bör aldrig resa ensamma .....	10
Resenärer som ska mötas upp vid fordonet.....	10
Undvik under resan .....	11
Försäkringsansvar .....	11
<b>Efter resan.....</b>	<b>12</b>
Kontakta kundservice om du har synpunkter .....	12
Restidsgaranti.....	12
Restidsgarantin gäller inte vid händelser utanför vår kontroll .....	12

## Resor till daglig verksamhet

Resor med Göteborgs Stads serviceresor till och från daglig verksamhet är en anpassad form av kollektivtrafik som finns till för personer som beviljats daglig verksamhet enligt § 9 Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Resorna till daglig verksamhet är kostnadsfria och ingår som en möjlighet vid beslut om rätt till daglig verksamhet enligt LSS.

Beroende av vad som är möjligt utifrån funktionsnedsättningen kan resornas form variera över året. Om funktionsnedsättningen möjliggör det kan resor under delar av året exempelvis ske med allmän kollektivtrafik, gång eller cykel.

En person som är beviljad resor till daglig verksamhet har rätt till resor i den omfattning, under de förutsättningar och med den typ av fordon som framgår av beslutet. Resorna sker i anpassade fordon och inom kommunens gränser. I de fall där den enskildes funktionsnedsättning kräver särskild anpassning för att utföra resan kan stadsmiljöförvaltningen fatta beslut om det.

Resorna samplaneras, detta innebär att du oftast reser tillsammans med andra, precis som i den allmänna kollektivtrafiken. Resorna bokas i förväg och går från adress inom Göteborgs kommun till adress där daglig verksamhet bedrivs.

## Inför resan

För att kunna resa till daglig verksamhet krävs ett beslut om daglig verksamhet samt att stadsmiljöförvaltningen gjort en individuell bedömning utifrån resenärens funktionsnedsättning om hur resenären kan resa. Resan måste också vara bokad i förväg. Här berättar vi vad som gäller främst vid bokning och ombokning av resan. Det finns också information om vad man gör om fordonet är försenat.

## Beslut om resa

För att resa med serviceresors fordon krävs beslut från socialsekreteraren om anpassad resa samt vilka anpassningar resenären behöver.

Beställningen görs av den dagliga verksamhet man kommer att resa till. Beslutet anger hur resenären får resa, exempelvis var man ska sitta i fordonet och vilka fordon man kan resa med. Vid resa till och från en daglig verksamhet kan resenären endast ta med medresenär eller ledsagare om det finns ett beslut om detta.

Beslutet innebär att man kan resa två enkelresor per dag mellan daglig verksamhet och annan adress inom Göteborgs kommun. Resan ska göras utan avbrott för att utträta ärenden.

Resenärens resa till sin dagliga verksamhet är avgiftsfri men om resan måste avbokas ska stadsmiljöförvaltningen omgående kontaktas så vi inte skickar ut ett fordon i onödan. Det finns flera olika avbokningssätt beroende av hur snart resan ska ske.

## Boka resa

För att boka en resa ska personal på den dagliga verksamheten skicka in en beställning av resenärens resa via Göteborgs Stads särskilda system Treserva och gällande blankett. På grund av sekretess kan vi inte ta emot en beställning av resenärens resa via mejl. Instruktioner finns på webbplatsen [dvresor.goteborg.se](https://dvresor.goteborg.se).

Om verksamheten tillfälligt planerat in aktivitet på annan adress ska detta framgå senast 14 dagar innan resan ska äga rum i en beställning från den dagliga verksamheten. Använd gällande blankett.

---

## Omboka och avboka resa

Det finns flera olika om- och avbokningssätt beroende på hur snart resan ska ske. Om resenären inte kommer att resa ska resan bokas av senast en timme innan den ska utföras. Missad avbokning innebär kostnader för stadsmiljöförvaltningen.

När resenären eller dennes företrädare missar att avboka sin resa enligt villkoren ovan räknas resan som utförd och man får ingen ny resa. Även inför ledigheter eller vid sjukdom är det viktigt att avboka resor i så god tid som möjligt dock senast en timme innan, annars kommer fordonen att åka ut till adressen helt i onödan.

- Om det gäller en resa som ska utföras inom **en timma** kontaktar resenären eller dennes företrädare serviceresor på telefon 031-368 25 50.
- Om det gäller förändring av enstaka resor inom **14 dagar** ska resenären eller dennes företrädare kontakta serviceresor på telefon 031-368 25 50. Se mer information för kontaktuppgifter på [dvresor.goteborg.se](http://dvresor.goteborg.se).
- Behöver resenären ändra resor i sitt fasta schema skickar resenärens dagliga verksamhet in blanketten avseende detta ändamål senast 14 dagar innan ändringen ska börja gälla. Utförligare instruktioner finns på webbplatsen [dvresor.goteborg.se](http://dvresor.goteborg.se).

## Handbagage och hjälpmedel

Resenären får ta med sig en begränsad mängd handbagage i form av en mindre väska/ryggsäck och max två kassar samt de hjälpmedel hen är i behov av under dagen

Om resenären reser med ledsagare är det en del av ledsagarens uppgift att hjälpa resenären under resan.

## Ta vara på bagaget och mer om ansvar

Resenären ansvarar för sitt bagage och/eller hjälpmedel. Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen tar inget ansvar om det blir stulet, skadat eller om det skadar andra resenärer eller annat bagage. Vi tar inte heller ansvar för om resenären eller det som resenären tar med sig under resan skadar fordonet. Om Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen blir ersättningsskyldig mot en annan resenär eller ett trafikföretag för att

---

resenären varit oaktsam är resenären ersättningsskyldig mot Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen.

### För resenär med rullstol

För att kunna resa i rullstol krävs att rullstolen är lämpad för detta. Föraren ska för resenärens säkerhet även använda ett komfortbälte till, från och under resan. Komfortbältet ersätter inte det vanliga säkerhetsbältet. På rullstolen bör fästpunkter eller fästöglor vara uppmärkta. Dessa spänns sedan fast i fordonets fästianordningar. Resenärens arbetsterapeut och hjälpmedelscentralen kan hjälpa till med de olika fästöglor eller fästpunkter som behövs.

Om resenären har elrullstol måste resenären själv köra ombord på fordonet. Resenärer som har elrullstol med styre, ska alltid flytta över till ett säte.

### Trappklättring

Den som har trappor upp till bostaden men ingen hiss kan behöva trappklättrare för att kunna komma ut.

För att boka trappklättring krävs att du har ett rullstolstillstånd och att den aktuella adressen och trappan är inspekterad och godkänd av stadsmiljöförvaltningen. Det finns trappor som av säkerhetsskäl inte går att trappklättra i. Om du inte tidigare har rest till adressen behöver vi därför få möjlighet att kunna inspektera adressen, och få informationen till oss två veckor innan resa ska utföras. Vi kommer då ut och inspekterar den aktuella trappan. På så sätt kan vi undvika att vi lovar resor på adresser där de av säkerhetsskäl inte går att genomföra.

Vi kontrollerar även att rullstolen går att använda i trappklättraren. Trappklättraren kan endast hantera manuella rullstolar, där resenär får väga maximalt 100 kilo. En individuell bedömning kan komma att göras.

På grund av säkerhetsskäl utför vi trappklättringsuppdrag på bostadsadressen under en tidsbegränsad period om sex månader, med möjlighet till förlängning om du kan uppvisa att kontakt har tagits med bostadsanpassning.

### Föraren går aldrig in i bostaden

Föraren får aldrig gå in i bostaden hos någon resenär. Inte ens om det skulle behövas vid en trappklättring.

### Ta med legitimation

Föraren måste alltid se till att rätt person hämtas upp. Därför är det viktigt att resenären kan visa upp sin legitimation för föraren. Om resenären saknar eller inte kan hantera fotolegitimation kan undantag beviljas. Det är också möjligt för föraren att via anhöriga eller personal få bekräftat att rätt person hämtas upp.

### Var ute i god tid

Resenären ska vara färdig att resa i tid. Våra förare har inte möjlighet att vänta in en sen resenär, eftersom en annan resenär då måste vänta. Om resenären har bokat en tur- och returresa och inte dyker upp i tid för utresan avbokas returresan automatiskt.

### Om fordonet är försenat

Vid en försening som väntas bli minst 15 minuter ska föraren informera om förseningen genom att ringa till det telefonnummer man lämnat i samband med bokningen. Det går att meddela vid bokningen om man inte vill bli uppringd. Om fordonet är mer än tio minuter sent kan man ringa vår trafikledning så får man hjälp. Om fordonet är 20 minuter försenat gäller vår restidsgaranti (se sid 10). För att kunna ta del av restidsgarantin krävs att man varit i kontakt med trafikledningen i samband med förseningen.



## Resa med djur

Det är förbjudet att resa med hund eller annat mindre djur som är löst inne i bilens personutrymme. Av säkerhetsskäl ska alla djur i första hand transporteras i bagageutrymmet i ett kombifordon. Där ska det alltid finnas ett nät mellan personutrymmet och bagageutrymmet. Större hundar kan sitta lösa där, medan mindre sällskapsdjur alltid ska transporteras i en bur som späns fast.

## Ta med anpassat bälte när hunden inte kan resa i bagageutrymmet

När man reser med en hund kan man inte ha något annat i bagageutrymmet. Det innebär att den resenär som har exempelvis rollator, hopfällbar rullstol, eller bagage och som reser med en hund alltid måste ha med ett specialanpassat bilbälte till hunden, eftersom hunden då måste resa i personutrymmet. Ta även med bilsätesöverdrag eller något annat för hunden att ligga på i sätet. Detta gäller även för de resenärer som måste åka rullstolsbuss.

## Resenären ansvarar för sitt djur

Det är alltid resenären som hundförare eller ägare som ska hantera djuret. Det innebär också att resenären själv ansvarar för att bältet är godkänt och anpassat efter hundens storlek. Föraren kan inte vara behjälplig med detta.

---

## Under resan

Föraren ska se till att resan genomförs på ett säkert sätt. Här berättar vi vad som krävs för en säker resa.

### Ordning och säkerhet

Föraren är ansvarig för säkerheten i fordonet. Föraren kan neka en resenär att resa om säkerheten inte kan garanteras, exempelvis om resenären uppträder på ett sätt som stör ordningen eller säkerheten i fordonet. Det gäller till exempel om en resenär är stökig eller har med sig ett farligt föremål. Även personalen i vår trafikledning kan ge order om att en resa inte får genomföras, om de upplever att resan inte kan utföras på ett säkert sätt.

### Använd säkerhetsbälte

Säkerhetsbälte ska alltid användas.

### Rygg- och nackstöd ska användas

På rullstolsplatser ska fordonets rygg- och nackstöd alltid användas om de passar till rullstolen.

### Resenärer med tillstånd för ledsagare bör aldrig resa ensamma

Har resenären beslut om att resa med ledsagare bör resenären alltid ha med en ledsagare. Ledsagaren ska till exempel kunna ge medicinsk hjälp eller hålla resenären sällskap när föraren hämtar eller lämnar en annan resenär. Om det trots detta bokas en resa utan ledsagare, och föraren bedömer att resan inte kan genomföras på ett säkert sätt, kan resenären nekas att resa med. För att kunna vara ledsagare krävs att man har fyllt 16 år.

### Resenärer som ska mötas upp vid fordonet

Om en resenär ska överlämnas till föräldrar, anhöriga eller personal måste detta anges vid beställning av resa, så att föraren kan fullfölja vad som står i uppdraget och inte lämnar en resenär ensam som inte bör vara ensam. Om en resenär ska överlämnas till anhörig eller personal, och dessa inte är på plats, kontaktar föraren alltid trafikledningen. Trafikledningen kontaktar i sista hand socialjouren eller trygghetsjouren (hemtjänsten), om ingen anhörig eller personal går att få tag på. Den som skall ta emot resenären skall komma fram till fordonet då föraren inte kan lämna övriga resenärer ensamma i fordonet.

## Undvik under resan

Precis som på spårvagnen och bussen reser resenären tillsammans med andra. Eftersom inte alla funktionsnedsättningar syns utanpå är det viktigt att visa hänsyn för andra som reser med samma fordon. Vissa resenärer är allergiska, resenären ska därför undvika stark parfym och att röka i anslutning till resan.

För att resan ska vara trygg och säker för alla resenärer, och för att föraren ska ha en bra arbetsmiljö, får resenären inte göra följande i fordonen:

- dricka alkoholhaltiga drycker
- röka
- äta eller dricka något som kan störa eller vålla obehag för andra resenärer
- ta med sig föremål som kan upplevas som störande eller vålla obehag för andra resenärer
- smutsa ner eller skräpa ner.

## Försäkringsansvar

Alla fordon har lagstadgad trafikförsäkring som täcker skador i samband med trafikolyckor. Därutöver har trafikföretaget en ansvarsförsäkring som gäller utanför fordonet om en personskada beror på att föraren varit försumlig. Vi vill därför uppmana resenären att ha en egen olycksfallsförsäkring för att täcka sådana olyckshändelser som ovanstående försäkringsskydd inte täcker, exempelvis fallskador i samband med instigning i fordonet.

## Efter resan

Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen arbetar ständigt med att bli bättre. Vi vill därför veta hur din resa fungerade.

## Kontakta kundservice om du har synpunkter

För att resorna ska bli bättre behöver vi få veta om det är något som inte fungerar. Självklart tar vi också gärna emot beröm om resenären är extra nöjd med en resa. Alla typer av synpunkter lämnas till vår kundservice inom tre månader efter resan.

## Restidsgaranti

En av våra viktigaste uppgifter är att se till att resenären får sin resa i tid. Därför har vi en restidsgaranti. Har man fått vänta mer än 20 minuter på sin resa kan man begära ersättning, maximalt motsvarande egenavgift för färdtjänstresa inom Göteborgs kommun. För att kunna begära ersättning måste vår trafikledning kontaktats i samband med förseningen.

## Restidsgarantin gäller inte vid händelser utanför vår kontroll

Restidsgarantin gäller inte vid sådana händelser som ligger utanför vår kontroll, exempelvis krig, pandemier, elavbrott, brand, olyckshändelse, extrema trafik- och väderförhållanden, strejk eller allmän brist på drivmedel. Då informerar vi om detta i beställningscentralen, trafikledningen, i vårt talsvar i telefonväxeln, på vår webbplats och i vissa fall i radio.