



Vägledning Serviceresor

Uppdaterad version 2021-03-18



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Vägledning för serviceresor under pandemi

Syftet med vägledningen är att ge stöd till kollektivtrafikhuvudmän, kommuner, regioner och andra berörda aktörer samt nå en någorlunda enhetlig hantering över hela landet vid pandemier eller andra samhällspåverkande smittor. Dokumentet är en vägledning och inte en bindande föreskrift.

Innehåll

Bakgrund	1
Områden att beakta	2
Resenärer med symptom och/eller smitta	2
Målsättning	2
Vägledning för att minimera säkerhetsrisker och undvika otrygghet	2
Skyddsåtgärder i fordonet	4
Vägledning för att minimera smittrisk i fordonet	4
Förarens arbetssituation	5
Vägledning för att minimera risker för och med föraren	5
Samordningsprinciper under pandemi	7
Vägledning för samordning med minimerad smittspridning	7
Vaccinationsresor	9
Vägledning vid återgång till normalt läge	10

Bakgrund

Serviceresor är en regional respektive kommunal angelägenhet vilket innebär att förutsättningarna ser olika ut mellan olika regioner och mellan kommuner när det gäller hur verksamheten är organiserad. Folkhälsomyndighetens rekommendationer som är nationella behöver därför tolkas av respektive kollektivtrafikhuvudman i den egna kontexten vilket inkluderar vilken roll man har, vilket ansvar och vilka befogenheter man har samt det regionala/lokala smittläget under rådande pandemi och Covid-19.

Ansvar för serviceresor är flerdimensionellt: Hela processen omfattar hela kedjan från myndighetsutövning (beslut om kundtillstånd) till utförande av själva resorna. Hur processen implementerats skiljer sig åt beroende på om kollektivtrafikhuvudmannen är bolag eller förvaltning, om man valt en lösning med upphandlade trafikföretag eller egna förare, hur fordonsflottan är dimensionerad, upphandlingsprinciper med avseende på fasta fordon och avropsfordon etc.

Områden att beakta

Den nationella vägledningen syftar till att var och en utifrån de egna förutsättningarna ska finna stöd för att under rådande pandemi och Covid-19 skapa en hållbar trafik som är trygg för alla berörda, både förare och resenärer, ekonomiskt hållbar för samhället och så långt det går vidmakthåller ambitionen att nyttja varje fordon optimalt.

Följande områden har identifierats som gemensamma frågeställningar:

- Resenärer med symptom och/eller smitta
- Skyddsåtgärder i fordonet
- Förarens arbetssituation
- Samordningsprinciper
- Vaccinationsresor
- Vägledning vid återgång till normalt läge

Resenärer med symptom och/eller smitta

Målsättning

Säkerställ så långt det går att resenärer med symptom och/eller smitta inte reser i trafiken utan att det finns alternativa lösningar för dessa resor under rådande pandemi och Covid-19.

Vägledning för att minimera säkerhetsrisker och undvika otrygghet

Informerade individer bidrar till säkerhet och trygghet

Informera frekvent via hemsidor, handläggare, bokning, kundtjänst etc. för att nå såväl resenärer som deras omgivning, till exempel personal i vård och kommunala verksamheter, om vad som gäller.

Resenärer som har symptom ska inte resa serviceresa som vanligt under rådande pandemi och Covid-19.

Ställ frågor i samband med beställning för att säkerställa efterlevnad av rekommendationer samt att inte resenärer med smitta eller symptom reser vanlig serviceresa:

- Om resenären har tagit del av information (t.ex. i talsvar) om vad som gäller för den som har symptom och har ett resbehov
- *Observera skillnaden mellan att fråga om resenären har symptom eller om den tagit del av information om vad som gäller den som har symptom. Det är viktigt att ha kontroll på vilken personinformation som får hanteras i verksamheten med avseende på GDPR och sekretess.*

Hantering av resenärer med kroniska tillstånd som innebär att symptomen överensstämmer med de som identifierats av Folkhälsomyndigheten som risker.

Både resenär och förare behöver känna sig trygga: Att känna sig misstänkliggjord är otryggt och att möta en resenär med symptom är otryggt.

- Om och hur dessa resenärer kan resa under rådande pandemi och Covid-19 beror av verksamhetens förutsättningar och det aktuella lokala läget
- Med resenärens uttalade samtycke kan föraren få information om att resenären har symptom men inte är risk via kundtillstånd till beställningsfunktion som sedan förmedlar via
 - körorder
 - trafikledningen som kan vägleda föraren

Hantering av nödvändiga resor för resenärer med symptom och/eller smitta

Förslag på alternativa lösningar för den som måste resa, beroende på hur verksamheten ser ut samt om innehållet i uppdraget. En nödvändig resa definieras som en resa till och från vården eller en hemtransport av en färdtjänstresenär.

Dessa transporter bör genomföras av fordon som endast används för detta ändamål och utförandet ska ske med hänsyn till en säker arbetsmiljö för föraren och trygghet för resenären.

- *Avdelade fordon inom den egna verksamheten* med rutiner för att säkerställa en så säker och trygg transport som möjligt för både förare och resenärer
 - Ändrade rutiner vid utförandet så att service som föraren normalt utför hanteras av vårdpersonal med relevant utrustning och kompetens kring vårdhygien och smittskydd.
 - Av vården utbildad och utrustad förare med tydliga rutiner för vårdhygien och smittskydd. Detta är ett alternativ för hemtransport av färdtjänstresenärer som börjat uppvisa symptom när de har rest från hemmet.
- *Fordon och förare från den egna verksamheten som ställs till ambulansens förfogande*
 - Fordon och förare utbildas, utrustas och trafikleds från ambulansens trafikledning
- *Tillskapande av fordonsresurser för transport av resenärer med symptom och/eller smitta*
 - Överenskommelser med trafikföretag inom befintliga avtal
 - Tilläggsupphandling (direktupphandling)
 - Av och för den egna verksamheten
 - Åt uppdragsgivare

- Bistå uppdragsgivare med kontakter
- *Hantering av bokning* utifrån hur verksamheten är formerad och dess storlek
 - Resenärer som har symptom och/eller smitta hänvisas till 1177 eller annat kundcenter som
 - bokar resan
 - lämnar ett nummer till beställning av transport
 - Resorna bokas endast av vårdpersonal, 1177 eller ambulans
 - Direkt hos Larmcentral/SOS eller motsvarande
 - På specifikt nummer till vanliga beställningscentralen, trafikledningen
 - Direkt med aktuellt trafikföretag

Skyddsåtgärder i fordonet

Arbetsmiljön är ett arbetsgivaransvar vilket innebär att den som upphandlar inte har ett direkt arbetsgivaransvar för förarna samtidigt som det är viktigt att skydda föraren för att inte riskera smitta till resenärerna.

Vägledning för att minimera smittrisk i fordonet

Hur man hanterar skyddsåtgärder i fordonet skiljer sig åt beroende på om man som huvudman är upphandlande eller arbetsgivare.

Städning – sanering

Under rådande pandemi och Covid-19 är nuvarande rekommendation att städa fordonet i enlighet med ordinarie rutiner (ofta daglig städning samt vid behov).

Skyddsanordningar

Ur ett säkerhets- och trygghetsperspektiv kan det vara bra att ha en dialog med arbetsmiljöansvarig om valda skyddsanordningar

- Utformningen utifrån resenärens säkerhet och trygghet samt bekvämlighet
- Städning och rengöring

Arbetsmiljöåtgärder

Eventuella åtgärder som initieras av arbetsgivare eller facklig part behöver hanteras genom dialog för att säkerställa att syftet med åtgärden uppfylls på ett hållbart sätt för verksamheten.

- T.ex. innebörden av stängt framsäte – Inga resenärer i fram som grundprincip med enstaka undantag om det bedöms rimligt och genomförbart.

Fordon som transporterar resenärer med symptom/smitta

För dessa fordon behöver det finnas tydliga riktlinjer och förutsättningar som utgår från smittskydd och vårdhygien.

- Relevant skyddsutrustning i fordonen
 - Hämtas av förare på sjukhus, ambulans etc.
 - Distribueras till trafikföretag
 - Tilldelas i samband med uppdrag
- Rutiner för städning/sanering utformade av vårdhygien eller motsvarande samt utbildning i utförande
- Förutsättningar för att genomföra bestyckning och städning/sanering t.ex. tillgång till ambulans

Förarens arbetssituation

Arbetsmiljön är ett arbetsgivaransvar vilket innebär att den som upphandlar inte har ett direkt arbetsgivaransvar för förarna samtidigt som det är viktigt att skydda föraren för att inte riskera smitta till resenärerna.

Vägledning för att minimera risker för och med föraren

Hur man hanterar skyddsåtgärder i fordonet skiljer sig åt beroende på om man som huvudman är upphandlande eller arbetsgivare.

Hygien

Under rådande pandemi och Covid-19 är rekommendationen att iaktta god handhygien. Det är en droppsmitta där virus kan finnas i saliv även hos den som är symptomfri.

- Det är arbetsgivarens ansvar att informera om och tillhandahålla möjligheter att följa gällande rekommendationer.
- Olika smittskydd har olika rekommendationer när det gäller handskar men gemensamt är att tillgång till handsprit är viktigt.
 - Vid en brist- och/eller en prioriteringssituation kan det vara relevant utifrån det allmänna läget att stötta upphandlade trafikföretag med att få tillgång till handsprit.

Service

Den som reser förutsätts vara symptomfria därför ska grundservice utföras

- Till och från fordonet
 - God handhygien samt undvika att hosta/nysa är tillräckligt utomhus enligt nuvarande direktiv
 - Överväg att temporärt ta bort extra servicemomentet hämta/lämna inne på boenden, avdelningar etc. för att minimera risken för smitta.

- I fordonet vid säkring av rullstol samt bältande av resenär
 - Viktigt med dialog med arbetsmiljöansvarig kring hantering av detta moment som både är inomhus och nära.
 - Överväg att utöver god handhygien även komplettera med visir eller munskydd om det är relevant ur det lokala läget.

Personlig skyddsutrustning

Ur ett säkerhets- och trygghetsperspektiv bör det ske en dialog med arbetsmiljöansvarig om valda personliga skyddsutrustningar t.ex. att föraren har ett personligt visir tillhands att nyttja vid dessa situationer

- Det är inte i nuläget med rådande pandemi och Covid-19 möjligt att förbjuda eller kräva personlig skyddsutrustning.
 - Beroende på vilka skyddsutrustningar det handlar om kan det kräva anpassningar i planeringen i form av att flytta på resenärer som upplever obehag/otrygghet
 - Ansvaret för att tillhandahålla skyddsutrustning kan skilja sig åt beroende på hur ansvaret är fördelat lokalt och avtalens förutsättningar. Ett ingångsvärde är om det är för att skydda föraren är det en arbetsgivarfråga och är det för att skydda resenären en fråga för den som arrangerar resorna (huvudmannen).
- Förare i riskgrupp
 - Det är ett arbetsgivaransvar att hantera medarbetare som inte kan utföra sitt arbete under rådande pandemi och Covid-19

Förare som transporterar resenärer med symptom/smitta

Dessa förare behöver få relevant kompetens, tydliga riktlinjer och förutsättningar som utgår från smittskydd och vårdhygien för att kunna utföra dessa transporter på ett så säkert sätt som möjligt. Samt för att både förare och resenär ska känna sig trygga.

- Utbildning
 - Bör utformas av vården (ambulansen, vårdhygien eller smittskydd
 - Det är vårdens ansvar att säkerställa att utbildningen är aktuell vid varje given tidpunkt.
- Utrustning
 - Tillhandahålls av vården för att säkerställa att rätt utrustning av rätt kvalité används
- Rutiner/Arbetsledning
 - Rutiner bör utformas och säkerställas kontinuerligt av vården.
 - Arbetsledning utifrån rutiner kan ges av ordinarie arbetsledning givet att det sker utifrån säkerställda rutiner.
- Utförande

- Dessa transporter är inte en vanlig serviceresor utan kan förutsätta andra rutiner för att säkerställa en säker arbetsmiljö t.ex. att vårdpersonal utför de servicemoment som förare normalt använder.

Testmöjligheter och vaccinationsmöjligheter för förare

Initialt under rådande pandemi har olika yrkesgrupper prioriterats gällande PCR-tester. Denna testkapacitet är nu väl utbyggd i riket och PCR-tester finns tillgängligt för allmänheten och yrkesgrupper utan prioritering.

Om en situation av prioritering ändå skulle uppstå bör förare inom serviceresor ha samma egenskaper som personal inom vård och omsorg och behöver hanteras på samma sätt.

Vaccination mot covid-19 har påbörjats. Det finns en nationell rekommendation från FHM om en prioriteringsordning uppdelad i fyra faser främst baserad på ålder. Denna rekommendation omsätts därefter till en regional rekommendation där justeringar av den nationella rekommendationen kan förekomma.

Vägledningen rekommenderar att lyfta frågan till ansvarig funktion hos regionen att förare inom Serviceresor bör ingå i fas två eller tre i prioriteringsordningen och ha samma status som vård- och omsorgspersonal.

Som motivation så arbetar föraren patient- och brukarnära i olika moment och bör kunna likställas ur denna aspekt. Men det handlar också att säkra en social- och ekonomisk uthållighet. Det finns en överhängande risk att vid en situation där ensamåkning/utglesning inte längre rekommenderas (där det finns sådana rekommendationer) och resorna ökar på grund utav riskgrupper är vaccinerade att normal samordning inte kan utföras för att skydda förarens arbetsmiljö.

Samordningsprinciper under pandemi

Den särskilda kollektivtrafiken bygger på att serviceresor samordnas så att alla resenärer får sin bästa möjliga resa och att varje fordon nyttjas optimalt. Rådande pandemi och Covid-19 karaktäriseras av att förutsättningarna är föränderliga samtidigt som målet att minimera risker ligger fast.

Att resa i den särskilda kollektivtrafiken innebär per automatik att varken resenär eller förare kan hålla ett tillräckligt avstånd. Det finns en risk oavsett. Kriterierna (EU) för att inkludera individer i smittspårning är att man har varit inom två meters avstånd under minst 15 minuter.

Vägledning för samordning med minimerad smittspridning

Samordningen bör utvärderas utifrån parametrar som speglar myndigheternas rekommendationer och bedömningar om smittläget samt utifrån vilka förutsättningar verksamheten har i form av fordonstyper etc.:

Inga resenärer med smitta/symptom ska samordnas

Informera och skapa rutiner för att säkerställa att dessa resenärer hanteras separat.

Säkerställ att avståndet mellan samplanerade resenärer är tillräckligt ur smittsynpunkt

Detta kan göras med

- Utglesning genom att minska antalet resenärer i fordonet.
 - Vid utglesning är det viktigt att ha med i beräkningen att resenärer kan ha en eller flera ledsagare. T.ex om intentionen är att ha max 4 resenärerna i ett fordon kan det planeringstekniskt innebära att fordonet medger max 3 kunder varav max en kan ha en ledsagare med sig. Kunden och hens ledsagare kan då planeras in som 1 person på ett säte.
 - Beslut om utglesning är ett ledningsbeslut i enlighet med den logik som råder kring rekommendationer från Folkhälsomyndigheten: Utförande verksamhet har bäst kännedom om hur verksamheten ska implementera rekommendationer.
- Undvika resenärer i framsäte för att minska tiden då föraren utsätts och utsätter för risk

Möjliga principer för samordning

Under rådande pandemi och Covid-19 är rekommendationen att man inte ska vara nära många nya olika individer under längre tid. Vilka möjligheter som står till buds är avhängigt hur den egna verksamheten är formerad och dess storlek

- a) Individuella bedömningar för varje resenär
 - generellt för alla resenärer eller för resenärer i specifika restyper
 - ompröva kundtillstånd t.ex. tillfällig ensamåkning
- b) Generella beslut kopplade till resenärens ålder, restyp
 - T.ex. ensamåkning för alla över en viss ålder t.ex. 70år
 - T.ex. samordning i regelbundet återkommande resor där resenärer reser med en avgränsad återkommande grupp kontra ensamåkning i färdtjänstresor som bokas vilket innebär att man reser med många olika individer
- c) Prioritera mellan grupper för att säkerställa en hållbar trafik där resenärer kan hålla tillräckligt avstånd
 - Vissa grupper/resor kan inte utföras i samma omfattning som i vanliga fall
 - Färdtjänstlagen anger i §12 att villkor får ändras om förutsättningarna så kräver
 - Färdtjänstlagen medger att man som myndighetsutövare kan begränsa antalet resor och resandet på individnivå.
 - Färdtjänstlagen medger även att villkor tillfälligt får ändras och därmed återställas oavsett om det är

gynnande beslut. T.ex om man inför ensamåkning via tillstånden under en period.

- Det är viktigt att säkerställa att handläggare har delegation att fatta beslut om att ta bort gynnande beslut. Det kan vara ett nämndbeslut.

Vaccinationsresor

Kollektivtrafikhuvudmän, kommuner, regioner och andra berörda aktörer har skiftande regelverk för ordinarie verksamhet och har också valt olika lösningar när det gäller att underlätta och möjliggöra för allmänheten att ta sig till platsen för vaccination. Vissa har valt att göra ett tillfälligt avsteg från regelverket genom att införa en ny restyp, så kallad vaccinationsresa, medan andra valt att tillhandahålla ordinarie sjukresa eller färdtjänst.

Till grund ligger den skrivelse angående sjukresor och tolk vid vaccinering mot covid-19 som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) sände ut i januari 2021 till regionernas vaccinsamordnare. SKRs tolkning är att lagen om resekostnadsersättning för sjukresor även *kan* omfatta resor i samband med vaccination mot covid-19 men att det är upp till regionerna att i så fall besluta om detta.

Då denna skrivelse från SKR har omsatts till de förhållanden som råder inom varje region innan covid-19 och efter regionala och lokala ambitioner finns det ingen generell rekommendation hur dessa resor bör utföras och under vilket regelverk. Däremot listas nedan ett antal punkter man kan med som stöd och som man bör tänka på:

Restyp/regelverk:

- Skapa en nulägesbild för hur regelverken tidigare tillämpats för resor till vaccination.
- Utifrån denna nulägesbild analysera konsekvenser inför och efter olika typer av beslut som fattas och hur de påverkar.

Delar att analysera:

- Påverkan inom och mellan olika regelverk för vaccinationsresor t.ex. gällande olika åldersbestämmelser.
- Påverkan av vilka möjligheter som erbjuds t.ex. linjetrafik, egen resa, nyttjande av färdtjänst och sjukresor.
- Påverkan på egenavgifter och egna utlägg och hur dessa kan och bör hanteras.
- Påverkan på resenärens möjlighet att välja plats att vaccinera sig på och konsekvenser av dessa ställningstagande.
- Säkra resurser beroende på hur vaccinationsresor påverkar både i bokning, utförande och uppföljning.

- Säkra en tydlig kommunikation till resenärerna och även vara tydlig med vilka som EJ innefattas av rätten till en resa till vaccination.
- Säkra en möjlighet att följa upp resorna till vaccination.

Vägledning vid återgång till normalt läge

Denna vägledning har som ambition att fånga in olika aspekter som behöver beaktas och hanteras när samhället öppnar upp igen och en återgång till det normala kan ske inom Serviceresor. Det är osäkert när en återgång till normalt läge kan ske och sannolikt kommer det ske på olika sätt och i tid över landet. Gemensamt är dock behovet att börja förbereda för detta läge efter den förutsättningen som finns regionalt och de åtgärder som har utförts.

Viktigt att beakta är att resenärer och förare under ett år levt under särskilda villkor vilket vid en övergång kan innebära en otrygghet för båda grupperna. Det finns även ett starkt behov att samordna olika former av aktiviteter främst mellan upphörande av fattade beslut och samordnings principer samt tillhörande kommunikation.

Myndighetsutövning och rekommendationer

- Vilka beslut/rekommendationer har fattats och när ska de upphöra.
- Hur påverkar återtagande av beslut/rekommendationer den operativa driften.
- Vad behöver kommuniceras till resenärer och verksamheter och med vilken framförhållning.

Samordningsprinciper

- Värdera om övergången ske direkt från nuvarande läge till normalläge eller bör man brygga över t.ex. från ensamåkning > utglesning > normal samordning .
- Se över vilken framförhållning som behövs för att ändra i olika planeringssystem.
- Förankra dessa beslut med regionalt smittskydd, uppdragsgivare och kostnadsbärare.

Kundcenter

- Säkra kapacitet i kundcenter vid övergången. Både för att hantera det normala operativa läget men även den extra belastning som kan uppstå vid övergången.
- Om denna övergång sker samtidigt som en övergång från distansarbete till arbete på kontoret sker se särskilt över arbetsmiljö. Om distansarbete har varit normen är detta även en omställning för personalen i kundcenter.

Trafikföretag/förare

- Säkra kapacitet hos Trafikföretagen i god tid om neddragningar har utförts.

- För dialog gällande kvarstående behov att skydda förarens arbetsmiljö beroende på när i tid en återgång sker och under vilka omständigheter.
- För dialog om eventuell uppsatt skyddsutrustning och om denna ska kvarstå eller monteras ned.
- För dialog om övriga skyddsåtgärder såsom munskydd/visir fortsättningsvis kan användas eller om detta ska anses vara förbjudet.
- Se över eventuella tilläggsavtal och överenskommelser och avsluta dessa.

Resenärer/verksamheter

- Se över kommunikationen till resenärer och verksamheter i god tid.
- Uppdatera/ta bort nuvarande kommunikation för att undvika oklarheter.
- Var förberedda på ökat behov av kommunikation och kundärenden vid en övergång.

Resenärer med symptom och/eller smitta

- För dialog med det regionala smittskyddet när särskilda transporter och hantering för denna grupp ska upphöra och på vilket sätt dessa resenärer därefter ska hanteras.
- Se över avtal/kapacitet för dessa transporter och avveckla dessa om covid-19 framledes blir att betrakta som en vanlig sjukdom.
- Beakta även den personliga integriteten och GDPR perspektivet om särskilda transporter ska kvarstå och likställande mot andra smittsamma sjukdomar.