

Svar på interpellation angående brister i Hallandstrafikens sjuktransporter

Stina Isaksson (SD) har ställt en interpellation med frågor om brister i Hallandstrafikens sjuktransporter.

Bakgrund och fakta

Hallandstrafiken utför årligen cirka 860 000 serviceresor, varav cirka 170 000 är sjukresor. Uppdragen genomförs av upphandlade trafikföretag. I dagsläget finns sex (6) avtalsparter, varav flera i sin tur anlitar underleverantörer (åkare). Totalt omfattar verksamheten cirka 300 upphandlade fordon och cirka 500 certifierade förare. Samma förare utför färdtjänst, skolskjuts och sjukresor. En genomsnittlig dag genomförs cirka 3 500 serviceresor. Under 2025 inkom cirka 200 kundärenden kopplade till sjukresor.

Kravställning, ansvar och kompetens

Transporterna upphandlas enligt gällande lagstiftning. Kravställningen regleras i avtal och innehåller både uppdragsbeskrivning och konkreta obligatoriska krav (ska-krav).

- Avtalsparten ansvarar för att avtalet följs.
- Trafikföretaget har arbetsgivaransvar och ansvar för utbildning samt löpande uppföljning av sina förare.
- Hallandstrafiken säkerställer grundläggande kompetens genom nationell förarcertifiering.

Förarkrav vid upphandling

Vid upphandling ställs bland annat krav på:

- Taxiförarlegitimation samt daglig behörighetskontroll via BKY.
- Registerkontroller enligt lag.
- Språkkunskaper motsvarande minst nivå B1.
- Utbildning i HLR och första hjälpen.

Förarcertifiering

Hallandstrafikens förarcertifiering omfattar en heldagsutbildning med efterföljande prov vid ett senare tillfälle. Föraren måste vara godkänd innan uppdrag får utföras. Certifieringen gäller i fem år och ska därefter förnyas genom utbildning och/eller nytt prov.

Utbildningen innehåller bland annat:

- Bemötande av äldre personer
- Bemötande av personer med funktionsnedsättning
- Ansvar och uppdragets gränser
- Kommunikation och professionellt agerande

Det är samtidigt viktigt att tydliggöra att förarna är transportpersonal. De har grundläggande kompetens för att genomföra uppdraget tryggt och respektfullt, men de har inte medicinsk specialistkompetens eller motsvarande specialpedagogisk utbildning.

Lagstiftningen som reglerar färdtjänst och sjukresor utgår i grunden från transportuppdraget. Samtidigt sker arbetet i nära samverkan med kommuner och region för att hantera gränsdragningar på ett samhällsekonomiskt och mänskligt rimligt sätt.

Svar på interpellationens frågor

Fråga 1: Hur säkerställer RH och HLT att chaufförer som genomför sjuktransporter har den kunskap, kompetens och rätt instruktioner för att agera korrekt i situationer med sköra och sårbara personer, såsom äldre, personer med funktionsnedsättning eller andra med medicinska behov?

Region Halland och Hallandstrafiken säkerställer detta genom:

1. Tydliga krav i upphandlingen.
2. Nationell förarcertifiering.
3. Obligatorisk utbildning och godkänt prov innan uppdrag får utföras.
4. Löpande uppföljning av trafikföretagens ansvar för vidare kompetensutveckling.

Kravställningen omfattar både formell behörighet, språkkunskap och första hjälpen-kompetens samt utbildning i bemötande av särskilda resenärsgrupper. Det är dock centralt att understryka att uppdraget är ett transportuppdrag. Föraren är inte medicinskt ansvarig och kan inte ersätta vård- eller omsorgspersonal. Orimliga förväntningar på transportpersonal riskerar att skapa otydlighet i ansvarsfördelningen.

Fråga 2: Hur säkerställer RH och HLT att allvarliga avvikelser som denna inte bara utreds retroaktivt hos leverantören, utan också leder till systematiska förbättringar i upphandling, uppföljning och utbildning av trafikföretag samt deras personal?

Hallandstrafiken arbetar strukturerat med uppföljning på flera nivåer:

- Samtliga kundärenden registreras i ärendehanteringssystemet Respons.
- Alla enskilda ärenden följs upp.
- Nyckeltal såsom punktlighet och kundnöjdhet analyseras löpande.
- Allvarliga händelser (våld, hot, sexuella incidenter, allvarliga olyckor) utreds skyndsamt.

Det finns avtalsmässiga sanktionsmöjligheter, inklusive viten, varningar och avstängning.

Utöver individuell ärendehantering sker:

- Löpande dialog med trafikföretagen.
- Kvartalsvisa uppföljningsmöten med samtliga avtalsparter.
- Systematisk genomgång av erfarenheter inför nya upphandlingar.

Lärdomar från inträffade händelser används aktivt för att justera kravställning, uppföljningsrutiner och utbildningsinnehåll inför kommande avtalsperioder.

Fråga 3: Har RH och HLT gjort en konsekvensbedömning av hur felaktiga sjuktransporter kan leda till livshotande situationer, inklusive risk för hypotermi skador och i värsta fall dödsfall, när resenärer lämnas ensamma utanför boenden i extrema väderförhållanden?

Genom avtalskrav och rutiner har risker identifierats och hanteras inom ramen för transportuppdraget.

Grundregeln för sjukresor och färdtjänst är att resenären transporteras till angiven adress och därefter avlämnas. Att bli följd till dörren, in i bostad eller överlämnad till personal är en särskild service som kräver särskilt beslut eller tydlig beställning.

Hallandstrafiken är beroende av korrekt information om resenärens behov för att kunna planera rätt servicenivå. Om särskilda behov inte är kända kan de inte heller hanteras operativt.

Ett generellt krav på ledsagning eller överlämnande för samtliga resenärer skulle innebära betydande resursförstärkning eller minskat antal tillgängliga resor. Det är en avvägning mellan servicenivå och tillgänglighet.

Detta utesluter dock inte betydelsen av professionellt omdöme. Förarens ansvar inkluderar att agera rimligt och med gott omdöme inom ramen för uppdraget.

Fråga 4: Vilka åtgärder vidtar RH och HLT, för att säkerställa god kommunikation och samordning mellan HLT, vårdgivare, beställande part och boenden, så att vårdpersonal och anhöriga har tillförlitlig information om patientens transportstatus och ankomsttid, särskild under perioder med svår väderlek?

Hallandstrafiken ansvarar för transporten. Samordning mellan vårdgivare, boenden och anhöriga ligger utanför Hallandstrafikens mandat.

Det är dock ett gemensamt ansvar i transportkedjan att säkerställa fungerande informationsflöde.

Information om sjukresor kan lämnas dygnet runt via beställningscentralen, där aktuell status och beräknad ankomsttid kan uppges.

I det aktuella fallet hade transportstatus kunnat verifieras via denna funktion. Det förändrar inte förarens ansvar i situationen, men det visar att kommunikations-vägar finns tillgängliga.

För ökad tillgänglighet har Hallandstrafiken utvecklat tjänsten Serviceresan. Den används i stor omfattning för färdtjänst och skolskjuts. För sjukresor erbjuds ännu inte full funktionalitet, då merparten av dessa resor är tillfälliga. Arbete pågår dock för att erbjuda digital tillgång även för grupper som nyttjar sjukresor återkommande, exempelvis dialyspatienter.

Gösta Bergenheim (M)

Ordförande Driftnämnd Kollektivtrafik