



Ledsagning

Vi gör det enklare för resenärer med funktionsnedsättningar att resa med kollektivtrafik på egen hand



Smartare ledsagning för alla parter

För resenärer med funktionsnedsättningar kan vi erbjuda kostnadsfri, personlig ledsagning. Det kan gälla vid avresa, byte eller vid ankomst till en järnvägsstation eller en bussterminal där ledsagning erbjuds. Ledsagningen sker från den angivna mötesplats på stationen eller terminalen, till och från

tåg eller buss och vid byten.

Med 126 anknutna stationer och terminaler, kundtjänst dygnet runt och snabb reseinformation till alla inblandade erbjuder vi en tryggare resa för resenären och en enklare hantering för kundtjänst och säljpersonal.

Så här fungerar det

Beställning

Ledsagning beställs i samband med bokning av resa, senast 24 timmar innan avgångs- eller ankomsttid. Bokningspersonalen registrerar kontaktuppgifter och ledsagningsbehov i Ledsagningsportalen, och beställningen skickas sedan till en sambandscentral som samordnar ledsagningen för hela resan – oavsett hur många byten som behövs. En bekräftelse med alla uppgifter om resan och ledsagningen skickas till resenären via sms eller mejl.

Ledsagningsportalen

Ledsagningsportalen är ett system som hjälper trafikföretagens personal och resebyråanställda att beställa ledsagning i samband med bokning av resa. Information om resan följer automatiskt med från Linkonline, Sveriges största resebokningssystem, eller hämtas från Samtrafikens nationella trafikdatabas. Beställningen kompletteras i Ledsagningsportalen med valda mötesplatser och med vilket ledsagningsbehov resenären har.

Från Ledsagningsportalen kan beställningen hämtas digitalt av ledsagningsoperatören. Även trafikföretagen kan hämta informationen och distribuera ut det till sina anställda i egna kanaler.

Mötesplatser

På stationer och terminaler med ledsagning finns mötesplatser och mötesplats-skylltar med text och symboler i relief och punktskrift. Mötesplatserna finns både utomhus och inomhus där det finns en tillgänglig väntsal. På www.stationsinfo.se finns bra information om hur det ser ut på de olika stationerna, bl.a. kartor och beskrivningar över stationer, stationsområden och var mötesplatserna är placerade.

Från mötesplats till tåg och buss

På bekräftelsen står det när resenären ska vara vid den angivna mötesplatsen. Där möter ledsagaren upp och ledsagar till tåget eller bussen. Ombordpersonal ser till att resenären kommer på och av fordonet, och hjälper till att hitta plats ombord. Om ledsagning är beställd till ett byte är ledsagaren på plats när tåget eller bussen anländer till stationen/terminalen. Vid resans slut följer ledsagaren med till den mötesplats som är angiven på bekräftelsen eller till den plats på stationsområdet som resenären önskar.

Vad ingår inte i tjänsten?

I tjänsten ingår inte hjälp som till exempel köp av biljetter eller ledsagning till och från andra servicefunktioner på stationen. Tjänsten stationsledsagning är inte en ersättning för personer som har behov av kontinuerlig personlig assistans utan är en hjälp till dem som kan och vill resa på egen hand.

Trygghet

Om tåget är försenat väntar ledsagaren. Vid större förseningar, eller vid andra händelser som kan påverka resan, kontaktar ledsagaren sambandscentralen för att hitta bästa lösningen för resan. Resenären kan vid en akut händelse, till exempel om en ledsagare inte skulle finnas vid mötesplatsen, dygnet runt ringa till sambandscentralen.



Det ska vara enkelt för alla resenärer att ta sig via stationen eller terminalen till och från tåg och buss. Samordnad ledsagning är bara en av många insatser från Samtrafiken och Jernhusen i syfte att underlätta resandet för personer med funktionsnedsättningar.

Jernhusen, Samtrafiken och Trafikverket arbetar ständigt med förbättringar av tillgängligheten och samverkar med trafikoperatörer och fastighetsägare för att se till att fler kan resa självständigt.

Läs mer om tillgänglighet och ledsagning

Webbplatsen om ledsagning
www.stationsledsagning.se

Samtrafikens sida om Ledsagningsportalen
www.samtrafiken.se/tjanster/ledsagningsportalen

Trafikverket, Stationer för alla
www.trafikverket.se/Privat/Projekt/Nationell-projekt/Stationer-for-alla/



stationsledsagning@jernhusen.se
Telefon: 08-410 626 00



funktionshinder@samtrafiken.se
Telefon: 08-762 44 00