

Brukarrevison av en kollektivtrafik för alla

Rapport om
ett pilotprojekt

Elisabeth Beijer

Maj 2010



Innehåll

1. Bakgrund	4
2. Om brukare, revision och brukarrevision	5
3. Tillvägagångssätt i brukarrevisionen	8
4. Resultat av brukarrevisionen.....	12
5. Utvärdering av brukarrevisionen.....	20
6. Diskussion	22
Referenser	27
Bilagor	28



I. Bakgrund

Kolla – Kollektivtrafik för alla – är benämningen på ett utvecklingsarbete som pågår under åren 2005 till 2010 i Göteborgs Stad och som syftar till en mer tillgänglig kollektivtrafik. Projektet är ett samarbete mellan färdtjänsten, trafikkontoret och Västtrafik med färdtjänsten som projektägare. Inom ramen för Kolla pågår en rad delprojekt som alla ska bidra till helheten; anpassning av hållplatser, gångvägar och fordon, utveckling av nya reseinformationssystem och stödsystem som resträning, förarutbildning och ledsagning. Målsättningen är att alla göteborgare med hjälp av kollektivtrafiken ska kunna ta del av samhällslivet, resa till nödvändiga serviceinrättningar, behålla sina sociala nätverk och bo kvar i sina hem (Göteborgs Stad 2004, Norling 2009).

FoU i Väst/GR har följt och utvärderat Kolla under tre år, från 2006 till och med 2008. Flera forskare med olika vetenskapliga inriktningar bidrog till att besvara frågor om hur projektet genomfördes i förhållande till uppsatta mål, hur det fungerade att resa med kollektivtrafik som färdtjänstresenär och vilka samhällsekonomiska konsekvenser ett ökat kollektivresande kunde tänkas få. Resultaten ger vid handen att mycket av det som planerats hade genomförts men att flera delprojekt dragit ut på tiden, exempelvis hade leveransen av låggolvsfordon försenats, något som låg utanför projektets kontroll (Lindahl & Schmidt-bauer 2009).

Som en del av utvecklingsarbetet i Kolla sker ett fortlöpande samarbete med olika brukarorganisationer. Ett brukarråd med cirka 13 personer från 7 organisationer knutna till färdtjänsten träffas regelbundet. Kolla har under tiden för projektet kontinuerligt genomfört olika undersökningar riktade till personer som använder färdtjänst och kollektivtrafik, exempelvis har det studerats i vilken mån människor förändrat sina resvanor. Ett exempel på ett ”brukarnära” projekt under år

2009 var ”Brukarvandring i Kollas fotspår” där trafikkontoret tillsammans med brukarrådet genomförde en vandring i gatumiljöer för att se och pröva åtgärder som genomförts i samband med förbättringar av markbeläggning (Göteborgs Stad 2009).

Under våren 2009 togs ett nytt initiativ från Kolla för en utvärdering av de olika delprojekten. Initiativet ledde fram till ett uppdrag till FoU i Väst/GR att utveckla och prova en modell för brukarrevision där resenärer med färdtjänststillstånd skulle undersöka hur det fungerar att resa kollektivt. Syftet med pilotprojektet var att tillsammans med brukarrådet och Kolla pröva en modell som skulle kunna vara tillämplig i det fortsatta långsiktiga utvecklingsarbetet för en kollektivtrafik för alla. Den här rapporten handlar om erfarenheter från detta pilotprojekt som genomfördes hösten 2009 och våren 2010. Ett pilotprojekt är till för att prova och dra slutsatser för framtiden. Därför var en utvärdering av projektet också en del av uppdraget.

En utgångspunkt för pilotprojektet var att modellen för brukarrevision skulle kunna vara del i ett långsiktigt metodutvecklingsarbete och efter försöket kunna bäras vidare inom de ordinarie organisationerna, under förutsättning att det föreföll vara ett fruktbart arbetssätt. Det var därför nödvändigt att finna enkla och praktiska former. En annan utgångspunkt för pilotprojektet var att revisionen skulle genomföras utifrån brukares perspektiv. Dialogen mellan olika aktörer om förbättringsinsatser skulle också vara ett centralt inslag i projektet.

Projektledare har varit Elisabeth Beijer som är sociolog och samordnare vid FoU i Väst/GR. Vetenskapligt ansvar har Lisbeth Lindahl, forskningsledare vid FoU i Väst/GR varit. ●

2. Om brukare, revision och brukarrevision

I nom välfärdsområdet sker på många håll en utveckling där man söker nya former för samarbete mellan välfärdsorganisationer och brukare. Initiativ kan komma från välfärdsorganisationerna eller från brukarorganisationerna. Den här rapporten handlar om ett pilotprojekt med brukarrevision av kollektivtrafik. Det kan vara på sin plats att stanna upp vid begreppen *brukare*, *revision* och *brukarrevision* samt vid några avsikter och erfarenheter av brukarrevision från olika håll.

Begreppet brukare har använts sedan 1980-talet med en vid betydelse, helt enkelt för att benämna den person eller grupp av personer som använder vissa tjänster eller service (Vedung 2009). I den meningen är vi alla brukare – av gator och parker, av vatten, av skola med mera. Men begreppet brukare har också en ideologisk mening som markerar en skillnad mot exempelvis benämningar som kund eller patient/klient. Brukarbegreppet styr tanken till att berörda personer inte är passiva mottagare av tjänster utan vill påverka och vara delaktiga, vara kunskapsbärande och intressenter. Att definiera en person som brukare kan därför ses som ett led i att stärka den enskildes ställning (Steinholtz Ekecrantz 2008). En ofta använd definition av begreppet brukare formulerades med hänvisning till Civildepartementets skrivelse i projektet ”Brukarinflytande, rättighetsfrågor och kunskapsutveckling” vid Socialstyrelsen som en person som använder sig av en tjänst kontinuerligt och under en längre period (Printz 2003). I det här pilotprojektet – brukarrevisionen av Kolla – har personer som har någon form av funktionsnedsättning och därför har fått färdtjänsttillstånd medverkat. Samtidigt reser de kollektivt med andra färdmedel när de har möjlighet till det. Kollektivtrafiken används kontinuerligt och under en lång period. Av praktiska skäl och med hänvisning till argumenten om att man

som brukare kan påverka de tjänster man använder har begreppet *brukare* använts i den här rapporten och pilotförsöket med brukarrevision. Eftersom brukarna i projektet genomfört en revision kommer jag också omväxlande att skriva *revisorer*.

Vanliga begrepp i samspelet mellan brukare och välfärdsorganisationer är brukarorientering, brukarmedverkan och brukarinflytande. Brukarorientering står övergripande för att hänsyn tas till brukares synpunkter, önskemål och krav och brukar vara en samlingsbeteckning för begrepp som brukarmedverkan och brukarinflytande. Brukarinflytande kan uppstå utan att medverkan äger rum och vice versa. I verkligheten har brukare som medverkar sannolikt större möjligheter till inflytande än om man inte medverkar (Dahlberg & Vedung 2001). Printz (2003) menar att det är stor skillnad på medverkan och inflytande. Medverkan innebär att man deltar i en process. Inflytande förutsätter att man också påverkar den. I praktiken kan det vara svårt att skilja på vad som är det ena och det andra.

Revision betyder enligt Bonniers synonymordbok ”granskning, genomgång eller kontroll”.

I FoU-rapporten om utvärderingen av Kolla-projektet uttrycks att det är en stor skillnad på att brukare medverkar i en studie och att de har inflytande över den (Lindahl & Schmidtbauer 2009). I den undersökning som gjordes i samband med utvärderingen hade brukare framför allt rollen som informanter i en slags brukarundersökning, de var inte involverade som forskare eller granskare. Hur brukare kan medverka i forskningsstudier som partners beskrivs bland annat i rapporten ”Let’s go for a walk! Identification and prioritisation of accessibility and safety measures involving elderly people in a residential area” (Ståhl med flera 2008). Där har äldre personer deltagit i att designa en forskningsstudie om

säkerhet och tillgänglighet i gatumiljön, därefter genomfört undersökningar, kommunicerat resultaten med olika samhällsaktörer och formulerat förbättringsförslag. Rapporten beskriver ett fyraårigt projekt där erfarenheterna bland annat var att de äldre fungerade som ögonöppnare för samhällsaktörerna med en kunskap som annars hade varit svår att få. Projektet krävde noggrann planering samt flexibilitet och kreativitet för att kunna genomföras.

De senaste åren har former för *brukarrevision* utvecklats inom allt fler områden. Brukarrevision definierades i det så kallade Brukarinflytandeprojektet i Miltonsatsningen (Nationell Psykiatrisamordning) som ”granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som genomförs av brukare och/eller närstående” (Ers-hammar & Denhov 2006). Brukarrevision prövades på olika håll; bland annat i Västernorrland, Skellefteå och Göteborg. Erfarenheter av dessa försök har formulerats i goda råd på en webbplats för ett nätverk av patient-, brukar- och anhörigorganisationer (NSPH 2009):

- Förankra projektet hos alla som berörs och speciellt hos de anställda och brukarna av verksamheterna. Det är bra om de också kan bli delaktiga i processen.
- Var tydlig med vad som lett fram till revisionen och syftet med den och gör revisorerna delaktiga så tidigt som möjligt i beslutsprocessen.
- Det behöver inte vara en konkret verksamhet som ska granskas utan en revision kan titta på viktiga områden i livet i allmänhet. Exempel på områden är självhjälpsstrategier, syn på medicinering eller kanske en brukarrevision som undersöker vad brukarna saknar – vilka behov de ej får tillgodosedda. På det sättet kan en brukarrevision leda till att nya tjänster utvecklas.
- Revisorernas mandat bör formuleras i avtal. I det kan också framgå hur granskningen ska gå till – information, genomförande, dokumentation, återkoppling samt förslag till åtgärder – vad granskningen kostar samt vilka regler om exempelvis sekretess som ll gälla vid granskningen.
- Brukarnas insatser ska vara arvoderade.

- I en brukarrevision bör revisionsgruppen tillsammans med projektledaren arbeta självständigt.
- Rekryteringen av brukarrevisorerna kan ske på flera sätt och inte bara ske via intresseföreningarna och brukarna i verksamheterna. Fundera på vilka krav som ställs på dem som ska delta.
- Skräddarsydd utbildning kan behövas.
- Hur ska återföringen gå till? Kanske i återkommande samtalsgrupper där ledning, personal och brukare får fördjupa sig i resultaten och komma med förslag på förändringar?
- Hur kan man så tidigt som möjligt förbereda politiker, ledning och andra på att förändringar behöver göras? Hur ska de gjorda förändringarna redovisas?

I rapporter om brukarrevision framhålls ofta att granskningen bör genomföras av brukare själva som utbildas för att exempelvis genomföra intervjuer utifrån av brukarorganisationerna fastställda kriterier och frågeställningar kring kvalitet ur ett brukarperspektiv. Oberoendet från huvudmannen för den granskade verksamheten betonas. I den form för brukarrevision som nu prövats i Kolla har inga egentliga kvalitetskriterier fastställts från början. Här har brukarna, revisorerna, varit forskare som med öppna ögon observerat vad de stöter på i sina resor. Iakttagelserna har dokumenterats i en resedagbok som bestått av delprocesser av resan. Frågor som varit vägledande har varit hur delprocessen fungerat samt vad som gjort att den fungerat eller inte. Delprocesserna har tagits fram efter samråd med brukarrådet och ledningsgruppen för Kolla och med revisorerna. FoU i Väst/GR har haft rollen som oberoende samordnare och projektledare av pilotprojektet.

Brukarrevisionen av Kolla har tagit intryck av en modell som utarbetats för brukarrevision i samverkan mellan Göteborgs Stad och brukarorganisationer. När modellen i Göteborgs Stad arbetades fram medverkade FoU i Väst/GR som bollplank och som utvärderare. Brukarrevisionen i Göteborgs Stad riktar sig till verksamheter inom funktionshinderområdet, exempelvis boenden och daglig verksamhet. En grupp brukare, närstående och en samordnare besöker verksamheten under en dag. Gruppen ställer frågor utifrån vissa

kvalitetsaspekter till verksamhetens brukare och personal och skriver därefter ner sina intryck i en granskningsrapport. Några dagar senare träffas gruppen tillsammans med brukare, personal och chefer och rapporterar om vad som är bra och vad som skulle kunna fungera bättre. Rapporten ges i en form för dialog som kallas akvariemodellen där syftet är att alla ska få utrymme att kommentera rapporten. I utvärderingen av modellen framkom det att de medverkande brukarna ansåg att projektet hade gett dem mycket på ett personligt plan, likaså uppskattade berörda brukare i verksamheterna att deras synpunkter togs tillvara. Även personal och chefer i granskade verksamheter hade upplevt brukarrevisionen som meningsfull och värdefull, inte minst dialogformen för återkoppling av resultaten (Norman 2007).

Brukarrevision är en form som kan innebära stärkt brukarinflytande. Vad kan det då finnas för fallgropar med att utveckla sådana former, vad finns det för svårigheter och risker för misslyckanden? I handboken om brukarråd lyfts följande farhågor fram (NSPH 2009):

- Politikerna kommer inte till överenskomna möten och tjänstemännen har inte mandat att besluta.
- Spelreglerna är oklara exempelvis i vad som ska tas upp, vad brukare har rätt att besluta om samt hur besluten följs upp.

- Brist på gemensam förståelse av vad brukarinflytande innebär. Detta kan vara ett bekymmer för såväl brukare som politiker och tjänstemän.
- Ingen ersättning för mötestid eller förlorad arbetsinkomst.
- Dåligt stöd, ingen genomtänkt plan.
- Gisslansituation, spel för gallerierna. Det blir inga beslut eller förbättringar av det hela.
- Brukarna känner sig i underläge.
- Det blir för många privata utläggningar.

I handboken ges konkreta råd för hur ovanstående risker ska kunna motverkas, bland annat att frågorna ska lyftas för gemensamma överenskommelser. Vid en konferens där Göteborgsmodellen av brukarrevision presenterades (Svenska Utvärderingsföreningen 2009) diskuterades frågan om brukares medverkan kunde leda till att människor riskerade att utsättas för obehag. De brukare som medverkade vid konferensen hade inga egna negativa erfarenheter. De ställde sig frågande till den diskussion som kom upp. Trots det pekar synpunkterna på att det är nödvändigt med etiska överväganden. ●

3. Tillvägagångssätt i brukarrevisjonen

Eftersom rapporten beskriver resultatet av ett pilotprojekt som det är meningen att vi ska dra erfarenheter från beskrivs här de olika delarna av modellen för brukarrevisjonen relativt noggrant.

Uppdrag

Kolla tog i början av våren 2009 en kontakt med FoU i Väst/GR med begäran om en ny utvärdering. Ursprungstanken var att delprojekten av Kollaprojektet skulle granskas särskilt. I dialogen mellan Kolla och FoU i Väst/GR växte idén fram om att pröva en brukarrevisionsmodell och att genomföra den utifrån hela resan med kollektivtrafik.

Presentation och diskussion

Idén med brukarrevisjon presenterades och diskuterades mellan FoU i Väst/GR och ledningsgruppen för Kolla samt med brukarrådet under våren 2009. En uppdragshandling och ett avtal mellan Kolla och FoU i Väst/GR skrevs därefter. Informatören vid Kolla var från början (och även sedan) involverad i hela processen för att kunna vara den som hade särskild kompetens för att föra idén vidare efter det att pilotprojektet hade upphört.

Kriterier för medverkan

Som revisorer skulle personer med färdtjänstillstånd som ibland reser med allmän kollektivtrafik anlitas. Lämpligt antal för pilotprojektet bedömdes vara ungefär tio personer. Önskvärt var att olika åldrar, kön, bostadsområden och typ av funktionsnedsättningar skulle vara representerade i gruppen.

Urvalet gjordes av Kolla på så sätt att listor med namn togs fram på personer som deltagit i tidigare projekt eller från färdtjänstens kundregis-

ter. Urvalet redovisas mer i detalj i bilaga 2. Totalt blev 386 personer tillfrågade om att medverka.

Inbjudan

Ett brev med en förfrågan om intresse av att delta sammanställdes och undertecknades av representanter för Kolla och FoU i Väst/GR (se bilaga 1). Brevet skickades ut från Kolla i augusti 2009 till 386 personer. Svar om intresse skulle sändas till FoU i Väst/GR. Flera personer hörde av sig per telefon med frågor eller synpunkter på kollektivtrafiken. Några sa att de gärna ville vara med och dela med sig av sina erfarenheter per telefon men att de inte hade möjlighet att genomföra en revision på det sätt som beskrevs. 13 personer anmälde sig.

Samtliga 13 anmälda inbjöds till en informationsträff. Det framstod tidigt att unga personer inte hade anmält sig och att det var önskvärt att fler typer av funktionsnedsättningar fanns representerade. Därför skickades en fråga till de brukarorganisationer som bildar brukarrådet, om de kände till personer som kunde medverka. På så sätt tillkom två personer med stöd av Synskadades Riksförbund.

Brukarrevisorerna

Till den första informationsträffen kom 8 av 13 anmälda. Sju av dessa fullföljde senare revisionen. Tillsammans med de två personer som senare tillkom genom Synskadades Riksförbund kom revisionsgruppen att bestå av nio personer. Några uppgifter om deltagarna:

- Bor i Kortedala, Örgryte, Askim, Gunnared, Centrum, Biskopsgården, Backa, Linnéstaden.
- 8 kvinnor och 1 man.
- 7 personer har rörelsehinder.
- 1 person har en grav synskada och en person är blind.

- De två yngsta är födda 1950, den äldsta 1923.

Man kan således konstatera att det i gruppen saknas personer som är yngre än 55 år. Åtta av nio personer är kvinnor. Av tänkbara funktionsnedläggningar är det framför allt rörelsehinder och synnedläggningar som finns representerade. Några personer i gruppen använder hjälpmedel som rullator eller käpp men inte rullstol.

Informationsträff

FoU i Väst/GR och Kolla stod som värdar för en första informationsträff i september 2009. Träffen inleddes med en presentationsrunda där deltagarna också fick tala om varför de hade anmält sig till projektet. Det var flera som uttryckte ett engagemang för att kunna resa kollektivt och att de hade upplevelser av svårigheter av olika slag, vilket de gärna ville berätta om. Syftet med brukarrevisionen beskrevs och deltagarna fick även information om Kolla-projektet. Därefter gavs en information om vad revisionen praktiskt innebär och vilka förväntningarna var. Kravet var att revisorerna skulle genomföra resor med allmän kollektivtrafik (flexlinjen om den ingick i byte, inte annars) och skriva ned sina iakttagelser av resandet i en resedagbok. Det skulle vara resor som ändå skulle ske, det vill säga "naturliga" resor. Minimikravet var tre resor per person, det maximala antalet resor var tio. Resorna skulle genomföras under en tidsperiod av två veckor (oktober/november 2009).

Var och en av deltagarna fick vid sittande bord fylla i en resedagbok på prov utifrån den senast genomförda resan. Med denna erfarenhet som grund gick vi sedan igenom resedagboken och justeringar gjordes. Alla som var med på mötet förklarade sig vara villiga att genomföra revisionen som planerat.

Resedagbok

Genomförandet av revisionen innebär alltså att noteringar skulle göras vid minst tre och högst tio resor under tvåveckorsperioden i oktober/november 2009. Resorna kunde med fördel vara så olika som möjligt till exempel när det gäller tidpunkt och resmål, men de skulle ändå vara sådana som skulle ha gjorts även om resenären inte hade deltagit i projektet. Resedagböckerna bestod av ett antal blanketter (se bilaga 3).

Bilaga 3

FoU Väst GR

Resedagbok för (namn) _____

Jag reste den _____ oktober

Från adress (till exempel adressen för bostaden)

Till resmålet

Klockan var ungefär _____ när jag gick från entrén

Klockan var ungefär _____ när jag kom fram till entrén vid resmålet

Blanketterna stod för olika delar av en hel resa, hädanefter benämnda delprocesser:

1. Informera sig om resan
2. Från entré till hållplats
3. På hållplatsen (ta sig till perrongen)
4. Vänta
5. Stiga på
6. Betala
7. Färdas
8. Stiga av
9. Eventuellt byta
10. Från hållplats till resmål

För varje delprocess fanns fyra frågor om upplevelsen med givna svarsalternativ:

Upplevelsen var att det var

1. Enkelt – Krångligt – Varken enkelt eller krångligt
2. Tryggt – Otryggt – Varken tryggt eller otryggt
3. Lugnt – Stressigt – Varken lugnt eller stressigt
4. Trevligt – Otrevligt – Varken trevligt eller otrevligt

Att besvara dessa upplevelsefrågor var en möjlighet, men inte en nödvändighet. Antalet personer var litet och kvantitativa data bedömdes inte vara tillräckligt givande som informationsmaterial. Snarare såg vi möjligheten att med frågorna som grund kunna tänka till en aning innan man bör-

jade skriva sina kommentarer om resan. Reaktio-
ner kom från deltagarna vid informationsträffen
om att den här typen av enkätfrågor inte alltid ger
så mycket. Istället skulle var och en göra egna be-
skrivningar utifrån frågor kopplade till varje del-
process: *Vad gjorde att detta fungerade bra eller
inte bra? Varför är det viktigt att detta fungerar?*

Annat material

Efter informationsmötet skickades tomma rese-
dagböcker (tio stycken + några extra för even-
tuella byten) hem till revisorerna. I brevet fanns
också ett frankerat svarskuvert. I samband med
informationsträffen hade revisorerna fått pärmar,
plastkort med en kort information om vad som
skulle observeras, telefonnummer till projekt-
ledaren på FoU i Väst/GR och informatören på
Kolla, penna och anteckningsblock.

Underhandskontakt med revisorerna

Vid tiden för start av revisionen kontaktades alla
som skulle delta per telefon. Det fanns en del frå-
gor men alla sade sig fortfarande vara villiga att
medverka. Några ytterligare telefonsamtal ge-
nomfördes.

Resedagböckerna skulle skickas in till FoU
i Väst/GR direkt efter att de två veckorna hade
passerat.

Bearbetning av materialet

När resedagböckerna hade inkommit till FoU
i Väst/GR skrevs alla svar in i Word och Excel.
En bearbetning av svaren, i en så kallad kvalitativ
innehållsanalys, gjordes därefter. I bearbetningen
grupperades svaren för respektive delprocess.
Alla svar under varje delprocess lästes igenom
flera gånger och svaren kategoriserades sedan i
undergrupper. Undergrupperna skrevs samman
för en kommande rapport och presentation. Vissa
citatsom skulle kunna spegla helheten för varje
delprocess och som skulle kunna återges vid ett
dialogmöte valdes ut.

Återkopplingsmöte

I november 2009 träffades revisorerna igen till-
sammans med representanter för FoU i Väst/GR
och Kolla. De två revisorer som kommit med ge-
nom Synskadades Riksförbund medverkade ock-
så. En person från FoU i Väst/GR dokumenterade
mötet.

Inledningsvis gavs en möjlighet för revisorerna

att dela med sig av intryck och tankar från det
de gjort. Det framkom att det hade varit givande
och intressant men det fanns också synpunkter
om hur man skulle kunna lägga upp en revision
på ett ännu enklare sätt. Bland annat föreslogs
att den detaljerade resedagboken bara skulle be-
höva användas vid ett par resor, sedan visste man
vad som förväntades och skulle kunna skriva mer
fritt. Som det nu var upplagt blev det en hel del
upprepningar eftersom exempelvis vägen från bo-
staden till hållplatsen alltid var densamma.

En presentation av resultaten för respektive
delprocess gjordes med hjälp av Power Point av
mig som projektledare. De utvalda citaten läs-
tes upp och den som hade skrivit texten ombads
kommentera citatet. Sedan reflekterade hela re-
visorsgruppen över vad som hade kommit fram
i respektive delprocess. Kollas representant gav
därefter sina synpunkter på vad som hade sagts.
Detta var samtidigt ett sätt att börja forma en
dialogmodell för när hela materialet skulle åter-
kopplas till olika aktörer vid ett dialogmöte. Vid
återkopplingsmötet gjordes också en genomgång
av hur dialogmodellen skulle kunna tillämpas vid
dialogmötet senare.

Fortsatt bearbetning

Samtliga resedagböcker kom att bestå av be-
skrivningar från totalt 53 genomförda resor med
kollektivtrafik. Dessutom hade 27 byten gjorts,
vilket innebar ett material om 80 delresor med
kollektivtrafik. Uppgifter om nio resor (från två
personer med synskada) där det inte var möjligt
att resa kollektivt gavs också.

Ett återkopplingsmöte med de två deltagarna
med synskada gavs i särskild ordning eftersom
deras material hade tillkommit senare i förhållan-
de till det som presenterades vid återkopplings-
mötet.

Dialogmöte

I februari 2010 skedde så "finalen" genom att re-
sultatet från brukarrevisionen återkopplades till
olika aktörer. Tio personer/tjänstemän från Kol-
laaktörerna deltog; Västtrafik, Kollaprojektet,
färdtjänsten, Göteborgs spårvägar, Vägverket
och trafikkontoret. Från brukarorganisationerna
deltog sex personer som representerade fyra or-
ganisationer; Synskadades Riksförbund, Unga
rörelsehindrade, Unga synskadade Väst och Pen-
sionärernas Riksorganisation. En brukarorgani-

sation meddelade att de inte kunde närvara på grund av väglaget (det var mycket snö på trottoarerna). Åtta av revisorerna samt två personer från FoU i Väst/GR deltog också. Jag som projektledare höll i mötet och en person från FoU i Väst/GR dokumenterade en del av vad som blev sagt under mötet. Rummet hade möblerats i tre ”halvmånar”; brukarorganisationer, revisorer respektive Kollaaktörer. Varje grupp satt samlad och det var möjligt att ha ögonkontakt med varandra i gruppen. I rummet fanns enbart stolar, inga bord.

Dialogmötet inleddes med en genomgång av syftet och bakgrunden till projektet och hur det lagts upp. Därefter redovisades resultaten från de olika delprocesserna. Mötet hade följande upplägg:

Kaffe

A Delprocesserna ”Stiga på” och ”Stiga av”

1. Resultaten
Projektledaren presenterade Power Point-bilder med grupper av svar och citat.
Revisorerna kommenterade vissa citat.
Viss kompletterande information från revisorerna.
Alla lyssnade utan att avbryta.
2. Kollaaktörerna samtalande med varandra om vad de hört.
Alla lyssnade utan att avbryta.
3. Deltagarna från brukarorganisationerna samtalande om vad de hört.
Alla lyssnade utan att avbryta.
4. Alla samtalande.

Lunch

B Delprocesserna som rörde ”Till och från fordon”

Modell som ovan

Kaffe

C Delprocesserna ”Betala” och ”Färdas”

Modell som ovan

D Öppet samtal

E Vad har man med sig från dagen?

Dagen startade med kaffe klockan 9.30 och höll sedan på mellan klockan 10 och 15.

Resultaten från revisionen med tillägg för vad som framkom vid dialogmötet redovisas i nästa kapitel av rapporten.

Utvärdering

En vecka efter dialogmötet skickades en utvärdering med fem öppna frågor till alla som hade deltagit vid mötet. Utvärderingen skickades med e-post till dem som hade sådan, och med brev och svarskuvert till övriga. Svarstiden sattes till knappt två veckor. Resultatet av utvärderingen redovisas i kapitel 5 i den här rapporten.

Ersättning

En del av överenskommelsen med revisorerna var att var och en skulle få viss ersättning. Det hade också utlovats i det inledande brevet. Ersättningen bestod i att var och en fick ett kontoladdningskort om 200 kronor (vilket motsvarar 10 resor inom Göteborg) samt ett arvode om 1950 kronor om man hade genomfört hela revisionen. Arvodet är detsamma som utgår i Göteborgs Stad för brukarrevision inom boenden och daglig verksamhet. Arvodet hanterades av Kollaprojektet. ●

4. Resultat av brukarrevisionen

Omfattning

Totalt genomförde de nio revisorerna 53 resor med allmän kollektivtrafik. I 27 av dessa ingick byten. Det innebär att projektet gav information om 80 delresor. Dessutom finns det uppgifter om nio resor från två personer där det inte var möjligt att använda kollektiva färdmedel.

Buss- och spårvagnslinjer och antal resor med respektive linje framgår av tabellen nedan.

LINJE NUMMER	ANTAL RESOR
Spårvagn	
Linje 1	5
Linje 2	3
Linje 3	3
Linje 4	4
Linje 5	2
Linje 6	10
Linje 7	4
Linje 8	7
Linje 9	1
Linje 10	1
Linje 11	2
Buss	
Buss 17	2
Buss 18	8
Buss 19	4
Buss 42	1
Buss 53	1
Buss 58	3
Buss 60	2
Buss 71	1
Buss 76	3
Buss 80	4
Buss 99	1
Buss 76	2
Flex	
Flex	2

Resor som inte kunde genomföras med kollektivtrafik

Uppgifter om vilka resor som inte kunde genomföras med kollektivtrafik noterades av två revisorer där en person är allvarligt synskadad och en person blind. Det var nio resor. Istället för att använda kollektivtrafiken hade de rest med färdtjänst. Att färdtjänst valdes hade att göra med följande:

Att vissa hållplatser var svåra att röra sig på (att hitta och att trafiken var svår):

Bytet på Järntorget är svårt, det behövs reshjälp på svåra knutpunkter

Vasaplatsen – dit åker jag aldrig kollektivt igen.

Att vissa områden var besvärliga att klara:

Det är svårt på Avenyn

Kan omöjligt hitta på Högsbo sjukhusområde.

Att hitta från hållplats till gatuadress var inte enkelt:

Omöjligt hitta från Brunnsparken till Smedjegatan

Hittar inte från spårvagnshållplatsen Parkgatan till en restaurang, svårt att få folk att ställa upp och möta hur som helst.

Från vissa hållplatser är det för långt att gå till resmålet:

Från Töpelsgatan till Skatås finns inga kollektiva förbindelser. Det är en lång väg och backe och Skatås är en väldigt betydelsefull plats med motion för oss synskadade. Där har vi en stuga.

Det kan också handla om att man själv är trött och därför väljer färdtjänst eller att det är alltför mörkt för att åka kollektivt.

Det finns också en notering om att man reste kollektivt istället för med färdtjänst eftersom färdtjänst inte gick att boka på grund av att tra-

fiken var avstängd runt Ullevi. Det upplevdes otryggt att åka kollektivt.

Iakttagelser i de olika delprocesserna

Här ges en redovisning av de resultat som brukarrevisionen gav. Redovisningen sker utifrån varje delprocess av hela resan och följer strukturen i resedagböckerna. Revisionen bygger på resenärernas upplevelser med exempel och citat. Efter respektive redovisning ligger något av det som framkom vid dialogmötet som kompletterar redovisningen från brukarrevisorerna.

Informera sig om resan

Revisorerna har inte kommenterat i särskilt hög utsträckning hur det fungerade att informera sig om resan. Några använder nätet (Västtrafiks webbplats), som för de personerna för det mesta fungerar bra. Webbplatsen är snabb och enkel att söka information på. Dock saknas information om huruvida det går att komma av och på med rullator eller rullstol:

Det har hänt ett flertal gånger att jag fått låta bussar eller spårvagnar köra förbi då jag inte kunnat ta mig ombord.

Flera av revisorerna skriver att de frågat om information från passagerare och förare (men att föraren inte kunnat svara) eller läst tidtabeller, och det finns en kommentar om att man saknar den tjocka tidtabellsbok där allt fanns samlat. Beställning av flexlinje kommenteras också; att en person har fått återbud genom automatisk telefonuppringning och att personen då har missat en sjukhustid.

Några kommentarer vid dialogmötet

Från Kollaaktörerna

Webbplatsen: Ny reseplanerare ska upphandlas, där ska man kunna få information utifrån sina behov samt boka ledsagarservice.

Tidpunkten: Vi tar med frågan om att numren inte ropas ut på Tidpunkten.

Från brukarorganisationerna

Tidpunkten: På Tidpunkten ropas inte numren upp vilket är en klar brist när man är synskadad.

Webbplatsen: Västtrafiks hemsida, när man frågar om ny resa kommer en massa förslag. Det var lättare förut.

Från entrén till hållplatsen och från sista hållplatsen till resmålet

Den vägen har jag gått i 65 år.

Alla känner alla.

Detta är två citat som visar att den väg man brukar gå till hållplatsen fungerar, även om det kan finnas vissa svårigheter. Att som synskadad hitta till hållplatser man inte känner till är svårt:

Omöjligt hitta från Brunnsparken till Smedjegatan.

Det är också viktigt att det inte är för långt till hållplatsen:

Om vägen varit lång från hemadress till hållplats hade jag nog inte åkt kollektivtrafik i samma utsträckning.

Backar kan vara ett hinder:

Vägen från hållplatsen till Kortedala torg är backig och tröttsam.

Men om det finns bänkar att vila på kan det fungera ändå:

Uppförsbacke men bänkar finns.

Att hantera en rullator när det regnar och man ska försöka hålla ett paraply kan vara svårt, det kan vara tröttsamt och göra att det tar längre tid:

Om det regnat hade jag haft svårt att ha paraplyet uppspänt ... risk att komma för sent till vagnen.

För personer med synskada är ljuset en viktig faktor:

Dagen är mörk och då ser jag mycket dåligt. Jag har svårt att hitta.

Markbeläggningen spelar också roll:

Det var dåliga gatstenar, ojämna, jag skulle tvärs över spåren på andra sidan gatan (gäller Valand).

Trottoarkanterna kommenteras också:

Staden har fasat av de flesta trottoarkanter.

Det finns svåra kanter som jag måste se upp med.

Trottoarerna i centrala Göteborg kan vara för smala att ta sig fram på om man har en rullator.

Att trafiksituationen är säker kommenteras, till exempel genom noteringar om övergångsställen:

Utmärkt övergångsställe – bra vita markeringar. Ljusen fungerade inte, osäkert att gå över gatan.

Men även kollektivtrafiken utgör en fara vid hållplatsen:

Det var svårt. Bussar och spårvagnar från olika håll. Nästa gång åker jag taxi (gäller Vasaplatsen).

När det gäller att ta sig till och från hållplatsen spelar andra människor en viktig roll:

Fungerade tack vare sällskap. Hade inte klarat det ensam.

Att jag fick hjälp.

Hur det fungerar att ta sig från entré till hållplats och tvärtom kan sammanfattningsvis ha att göra med:

- Om vägen är välkänd
- Avståndet
- Backar
- Vädret
- Mörker
- Markbeläggning
- Kanter
- Trottoarens storlek
- Övergångsställen
- Trafiken
- Sällskap, hjälp från andra
- Information

Några kommentarer vid dialogmötet

Från Kollaaktörerna

Hitta: Navigeringshjälp för synskadade med GPS (handdator) testas i Stockholm. Vägverket bidrar med lite pengar till Kollaprojektet och test diskuteras även här.

Snö: På kommunernas webbplatser framgår vem som har ansvar för snöröjning på gångstråken.

Från brukarorganisationerna

Avfasning: Det är olika behov för synskadade och rörelsehindrade, avfasning bra för vissa, inte för andra. Ett problem är att det blir allt fler gångfartsområden som inte är gågata, allt blandas. Om man har orienteringsproblem är det inte tillgängligt för personer med synskador, exempelvis Kungstorget.

Snö: Vem har ansvar för all snö på vägen till hållplatserna?

Ledsagarservice: En eloge till Västtrafik för den utökade ledsagarservicen i hela Västra Götalandsregionen.

På hållplatsen

Väl framme vid hållplatsen gäller det att ta sig till perrongen. Om det är byte kan man behöva ta sig till ny perrong. Kommentarererna handlar här om att man blir nöjd när föraren väntar:

Hade tur med buss som väntade. Glad och trevlig förare.

Mängden människor och hur andra människor uppfattas spelar roll för hur det upplevs att befinna sig på hållplatsen:

Det är en lugn hållplats med ej för mycket folk.

Inga A-lagare i sikte.

Medmänniskor som hjälper till är viktigt om man är synskadad:

Fungerade tack vare sällskap. Hade inte klarat det ensam.

Fungerade för att det fanns seende runt omkring mig.

Det finns ett flertal kommentarer om att det var lätt att ta sig fram, att perrongerna var nära varandra och att det var lugnt på hållplatsen. I många fall är hållplatsen som man har befunnit sig på välkänd. Om spårvagn och bussar går från olika plattformar kan det vara vissa svårigheter:

De här hållplatserna är placerade på olika plattformar för bussar och spårvagnar, som senare på viadukt över trafiken, kan vara svår att nå.

Att vänta på fordonet på ett bra sätt kan enligt revisorerna handla om att fordonet kommer i tid, att det finns bänkar att sitta på och en väntkur vid dåligt väder. Många kommentarer visar att fordonet kom i tid, någon enstaka att det var försenat. Väntetiden var i medeltal fem minuter. Displayen som visar väntetiden är viktig och kommentarererna handlar om att de fungerat väl vid de genomförda resorna. Högtalarutrop utanför fordonet kan vara svåra att höra på grund av trafikbrus. För en person som är synskadad är det viktigt att det fungerar:

Det var enkelt på grund av utropet om vilken vagn som kom.

Displayen gör att man får situationen under kontroll:

Vid stress, dåligt väder, tidspress, när jag inte har situationen under kontroll får jag svårt att andas.

Att man kan åka med det fordon som kommer är också en förutsättning för en bra upplevelse:

Hade först fått låta spårvagn nummer sju åka utan mig eftersom det var en gammal vagn som jag inte har en chans att ta mig upp på. Om man ska passa en tid som till exempel en konsert eller teater är det frustrerande att inte kunna åka med den transport man tänkt sig och komma för sent. Man måste alltså vara ute minst en halvtimme tidigare än andra som gardering.

Sammanfattningsvis kan hur det fungerar på hållplatsen ha att göra med:

- Att föraren väntar
- Medmänniskorna
- Avståndet mellan perrongerna samt hur perrongerna är byggda
- Bänkar och väntkur
- Display
- Utrop

Några kommentarer vid dialogmötet

Från Kollaaktörerna

Fordonsutrop: Det är ett mål att alla linjer ska ha fungerande utrop hösten 2010.

Från brukarorganisationerna

Fordonsutrop: Synd att vi som ser dåligt inte kommer med. Hur ska vi komma på och av om man inte vet vilket fordon det är?

Stiga på och Stiga av

Resenärerna har i hög utsträckning åkt med fordon som har låggolv. 105 noteringar finns om låggolv, 21 om trappsteg (24 har svarat vet inte eller inte noterat något av alternativen). Det finns många kommentarer som rör frågan om låggolv och det förefaller vara så att man aktivt väljer fordon med just sådana golv eller den del av fordonet som har låggolv:

Jag måste byta för att få lågvagn. Jag tar för det mesta vagn nr 6 till Redbergsplatsen på grund av lågvagn.

Många kommenterar att det är tryggt och enkelt med låggolv;

Låggolvsvagnar gör mig alltid glad och lättad. Ingen oro för att ramla eller tappa balansen vid av- och påstigning.

Upplevelser av när det inte varit låggolv beskrivs till exempel så här:

Trappor, ville inte vänta på nästa vagn. Nummer

7 har nästan alltid gamla spårvagnar. Får hjälp av medpassagerare.

Jag har svårt för trappor. Jag fick hänga mig i ledstången och en passagerare fick hjälpa mig upp. Jag fick be om en sittplats.

När det gäller ”trappsteg” är jag alltid lika orolig. Stiger därför alltid av vid föraren, så att han ser att jag gått av.

Det kom ingen låggolvsvagn i rimlig tid. Detta gjorde att valet fick bli en vagn med trappsteg. Fallrisken är stor både vid på- och avstigning vilket är stressande. Har man vid dessa tillfällen dramatenvagn eller rollator med sig är det chanslöst att ta sig upp eller ned. Då måste man vänta snällt tills en låggolvsvagn dyker upp.

Men att det finns låggolv löser inte alltid tillgänglighetsbehovet, det handlar om att det kan finnas en nivåskillnad mellan perrongen och låggolvet. Det beskrivs exempelvis på det här sättet:

Trots att perrongen/hållplatsen är ny så är det fortfarande minst 1 dm upp till bussens golv. Det betyder att jag måste lyfta upp rullatorn. Eftersom min högre överarm inte ännu är helt läkt efter armbrottet i januari, så är jag hela tiden orolig över den belastning det innebär att alltid behöva lyfta rullatorn för att komma på – även om det finns låggolv.

Rampen kan vara lösningen ...

Busschauffören sänker golvet då jag ska gå av.

... men är inte alltid så välfungerande:

Sannolikt är det meningen att ramperna ska fällas ut och då kanske den nuvarande nivåskillnaden är acceptabel MEN eftersom ingen hjälper till att fälla ut rampen så får man antingen köra rullatorn/rullstolen rakt ut i luften och hoppas att man inte trillar omkull eller få hjälp av en annan passagerare. Känslan av maktlöshet och hjälplöshet när man står där och inte vet hur man ska komma upp eller ner, om man ska få hjälp eller ej, ska bussföraren köra iväg eller ej innan man hunnit av eller på, den är mycket obehaglig, ja ibland rentav riktigt skrämmande. Är det tänkt att man själv ska fälla ut rampen? Orkar man det? Vem ska i så fall fälla upp den igen efteråt?

Frågor har kommit om ramperna – varför finns de när de inte används, fungerar de överhuvudtaget, vems ansvar är det att de ska fällas ut?

Det är viktigt att chauffören stannar nära kanten så att det inte blir något gap, och det har kommit flera kommentarer om att förare varit uppmärksamma och gjort så:

Hållplatsen anpassad och chauffören stannade nära kanten. Det kan vara svårt att stiga av om avståndet mellan buss och plattform är stort.

Men motsatsen beskrivs också.

Dörrarna kan också vara ett problem:

Reagerar sällan för låg trappa. Däremot är spår-
vagnsdörren viktig. Jag kan inte öppna de ”gamla”
dörrarna.

Dörren öppnades inte! Annan person och jag fick ropa
upprepade gånger att föraren skulle öppna!

Det finns kommentarer om att det är svårt när
dörrarna måste öppnas manuellt. Så kan det vara
om man exempelvis har reumatiska besvär. Knap-
pen för att öppna dörren är också något som kan
ställa till besvär, knappen kan exempelvis vara
svår att hitta.

Samspelet med andra passagerare och förare
fungerar ibland väl och ibland inte alls:

Jag hade även turen att få hjälp av passagerarna både
med rullatorn, sittplats (de överlämnar samtidigt sin
plats till mig) och kortet för betalning göres också så
nog har man fått det bra på ”gamledar”.

Denna gång stod två barnvagnar på bussen. Jag kom
på men eftersom ingen av mammorna hjälpte mig att
få plats så kom chauffören som sade till mig att gå
av. Jag bad då en av mammorna att hjälpa mig att
fälla ihop rullatorn och klämma in den vid hennes
vagn. Fann en sittplats och bussen for så småningom
iväg. Tydligt hade chauffören väldigt gärna sett att
jag gått av ...

Förarens bemötande beskrivs ofta i positiva orda-
lag och har stor betydelse:

Vänlig chaufför!

Vi hade ögonkontakt! Kändes att han ville att det
skulle bli bra, han tog hand om sina passagerare.

Samspelet mellan alla delarna kan te sig så här:

Fick be andra passagerare om hjälp, då bussen stan-
nade cirka 2 decimeter från perrongen och avståndet
ner till den var mycket högt. En person fick lyfta
ner rullatorn och jag fick kliva ner baklänges då jag
annars riskerar att trilla framlänges. Så är det alltid
på denna hållplats! Chaufförerna sänker ALDRIG
bussgolvet, kör mycket SÄLLAN intill perrongen och
erbjuder aldrig sin hjälp.

Ibland är det mycket passagerare, knuffande och
stökigt, och då blir situationen stressig.

Upplevelsen av hur det är att stiga på och av

fordonet kan sammanfattningsvis ha att göra
med dessa faktorer:

- Om fordonet har låggolv
- Relationen plattform–fordon
 - Nivåskillnad
 - Ramp
 - Gap
- Dörrarna
- Knappen för dörröppning
- Bemötande passagerare
- Bemötande förare
- ”Atmosfär”
- Samspelet mellan alla ovanstående faktorer

Några kommentarer vid dialogmötet

Från Kollaaktörerna

Antalet barnvagnar eller rollatorer: Det finns ing-
en gräns för antalet barnvagnar eller rollatorer.

Antalet rullstolar: Det finns regler för rullstols-
plats. I de allra äldsta vagnarna finns inga rull-
stolsplatser. I de halvgamla finns en plats, i de
de nya finns två. Fler får resa med rullstol även
om det inte sker vid rullstolsplats, men inte sitta
i rullstolen vid färd av säkerhetsskäl. Det förs en
diskussion om att göra 2 rullstolsplatser i de halv-
gamla.

Förarens betydelse: Som förare är det svårare att
ha uppsikt över en hel spårvagn än på buss. Ett
coachprojekt pågår som behandlar frågor om be-
mötande och körsätt. En insiktsutbildning för fö-
rare betonar ”ge en minut extra”.

Hållplatsutrop på fordonet: Det finns regler kring
om det inte funkar. Då ska föraren göra ett manu-
ellt utrop.

Knappen: Vi förstår om det inte är lätt att för-
stå hur det fungerar med knappen – det finns två
knappar – stoppknapp och öppnknapp, inte lätt
att veta för en synskadad var knappen sitter eller
om man behöver trycka. En dörrpolicy är under
utarbetande. Tanken är att samma regler ska gäl-
la överallt. Om beslutet fattas kommer chauffö-
ren att öppna och stänga dörrarna framöver. Men
det får konsekvenser på energikostnaderna samt
att det blir kallare på vagnar och bussar. Luftkon-
ditioneringen funkar inte heller då. Det är en av-
vägningsfråga.

Glappet mellan fordon och plattform: Skillnaden
mellan hållplats och fordon är 17 centimeter. Det
är alltså inte plant mellan fordon och hållplats.

Spårvagnarna lastas olika tunga. Beroende på om den är full eller inte måste det finnas ett glapp. Likadant på buss. Därför blir det nivåskillnader. Det är också olika vid olika hållplatser. Spårvagnarnas slits, det måste finnas en viss nivåskillnad.

Ramper: Ramperna kommer igång i maj enligt plan. Nästan alla bussar har manuell ramp, vilken ska fällas ut av en medresenär. Om det finns en symbol med rullstol utanpå fordonet ska det finnas lift.

Plattformer: Det är viktigt för trafikkontoret att få specifik information. En del plattformer är för små har man upptäckt (för ramp), de ger ingen svängradie för dem som ska stiga av och på med rullstol/rullator.

Personal på fordonen: Det har gjorts ett försök med vagnvärdar – de hade så lite att göra att det lades ner.

Låggolv: Nigning på buss funkar inte alltid, säg gärna till föraren. På grund av KOLL 2025 går det inte att ta bort de gamla vagnarna. År 2012 ska det finnas 20 nya vagnar. Låggolv prioriteras mellan klockan 9 och 15 och efter klockan 18.

Från brukarorganisationerna

Knappen: Det är bättre med automatöppnade dörrar. Temperaturen funkar inte ändå. Det gynnar alla, det är som med linjeutropen – man behöver inte vara uppmärksam på att titta utan hör i god tid och kan förbereda sig. Man kan också tänka sig en signal vid handikapp-knappen (knapp med bild av rullstol).

Antalsgränser: Gränsen hur många rullstolar som får åka med - varför inte en gräns för barnvagnar? Det är omöjligt att ta sig ut om det är fyra barnvagnar i vägen. Det blir en stress att komma av. Sedan låggolvsvagnarna infördes har barnvagnsresenärerna blivit vinnare. Men går det 1 rullstol på 100 barnvagnar? Det handlar också om förståelse mellan olika resenärer.

Ramperna: Ramperna har inte kommit igång. Finns det någon turordning?

Hållplatsutrop på fordonet: Det är viktigt att utropen fungerar, det är en stress att inte veta om man kommer av i tid när man har tider att passa.

Personal: Förr fanns det konduktörer. I arbetslinjens tid, är det inte dags att återinföra det igen.

Det blir tryggare med mer personal, någon ser dem som behöver hjälp.

Betala

Oftast är det inte själva betalningsförfarandet som är problemet även om det finns en synpunkt om att det är svårt med knapparna. Betalapparatens placering i vagnen eller på bussen kommenteras i positiv riktning, exempelvis så här:

Betalmaskinen finns precis innanför dörrarna, man visar kortet och sätter sig kvickt om sittplats finns.

Att hinna stämpla och sedan sätta sig är något som upplevs som viktigt för att det ska ske lugnt. Lugnet eller stressen i detta moment kommenteras av flera:

Är som vanligt svårt att hinna parkera rullatorn, betala och finna en sittplats innan bussen rycker igång. Denna gång hamnade jag halvvägs i knät på en äldre man.

Jag måste hinna sätta mig innan bussen går. Jag är rädd för att ramla omkull.

Bussen stod still, apparaten fungerade och jag hann sätta mig innan start.

Här spelar också medpassagerarna och atmosfären i situationen in, vilket kan vara på olika sätt:

Mycket hög press. Knuff, stök, ville kunna sätta mig. Mycket folk, svårt att komma ner.

Jag fick be om hjälp, men folk är så hjälpsamma.

Förarens uppmärksamhet och följsamhet är väsentlig för att betalningssituationen ska fungera, till exempel att föraren väntar i lugn och ro när bussen eller vagnen startat eller stannat. Kommentarer går i lite olika riktningar:

Föraren hade bråttom. Startade med ett ryck! Jag var enda passagerare.

Förarna verkar ALDRIG kolla att man satt sig. Jo ett undantag fanns det.

Vänlig chaufför!

Om man är allvarligt synskadad underlättas betalningen väsentligt om man slipper stämpla:

Jag behöver aldrig visa mitt kort. Visar när någon ber mig om det. Underbart.

Några kommentarer vid dialogmötet

Från Kollaaktörerna

Uppmaning till passagerare att låta andra gå av innan de stiger på för att underlätta för personer med funktionsnedsättningar: En idé vore att lägga ihop det med hållplatsutropet. Det finns förslag om att köra en kampanj. Dörrarna skulle kunna ha en dekal som visar detta, hur man går av och på, det finns en standarddekal i Europa.

Enklare betalsätt för personer med funktionsnedsättningar: Ett sätt vore att diskutera där om alla med färdtjänstkort inte behöver stämpla. Det pågår en översyn om färdtjänstresenärer ska kunna åka gratis i flexlinjen (som i kollektivtrafiken).

Från brukarorganisationerna

Uppmaning till passagerare att låta andra gå av innan de stiger på för att underlätta för personer med funktionsnedsättningar: Det kan vara stökigt och stressigt i samband med betalsituationen när folk ska av och på samtidigt.

Enklare betalsätt för personer med funktionsnedsättningar: Om man köper Västtrafiks kort skulle det vara bra om det kunde fungera både i kollektivtrafiken och färdtjänsten. Det är positivt om man slipper stämpla med 65+kort och färdtjänstkort. Det finns personer som inte har färdtjänstkort och som har svårt med de nya betalkorten. Vi är självklart beredda att betala, kräver inte att det ska vara gratis, det ska inte vara någon särbehandling. Utomlands kan man lösa biljett på hållplatsen.

Färdas

Många kommentarer rör sittplatser; exempelvis att man fick sittplats eller inte:

Sittplats vid utgången, ingen trängsel, lugnt på vagnen.

Fanns ingen sittplats. Fick fråga om någon kunde resa sig. Då var det en herre som reste sig.

Brukar ta kontakt med föraren som visar var platser finns. Får dåligt samvete när äldre reser sig eftersom de kanske behöver sitta lika bra som jag. Att hitta platser är ett problem.

Varför det är viktigt med en sittplats när man har ett rörelsehinder är nog ganska självklart, och beskrivs av en person på det här sättet:

Eftersom jag ramlat i bussen två gånger vid inbromsningar vill jag gärna sitta innan vagnen startar och dessutom på en plats där framförvarande hindrar mig

från att ramla framåt och landa på golvet, vilket hänt med läkarvård som följd.

Det finns flera påpekanden om att sittplats för personer med funktionsnedsättning inte var markerad:

Det är alldeles för dåligt utmärkt handikapplats. Det är lika dåligt på alla vagnar.

Hittade inte sittplatsen för FH, markeringen var nedriven.

Markerade platser för rullstolsburna men inte för andra.

Att få plats samtidigt med barnvagnar verkar vara ett särskilt bekymmer:

Med fyra barnvagnar i mittgången är det svårt att komma någonstans... Har man rollator kan man glömma att ens försöka gå på.

Upplevelsen av resan var positiv förutom trängseln med många barnvagnar. Detta lättar nog när de nya vagnarna börjar komma i trafik ordentligt. Där är fler ställen med låggolv när man går på och fler ställen där barnvagnar kan stå.

Även i denna del av resan har föraren en betydelsefull roll, om körsättet är mjukt eller ryckigt, slängigt och fort samt om inbromsningarna sker lugnt. Dessutom är det viktigt att föraren har uppmärksamhet på om någon resenär har vissa svårigheter:

Föraren körde lugnt och det var inga hårda inbromsningar, annars är inbromsningar vanligt när man åker buss.

Den här bussen är jobbig, den slänger så man får hålla i sig för att inte ramla ur stolen.

(Om en färdtjänstbuss): Körde snabbt och ryckigt. Vi var tre personer i bussen.

Skulle vara framme 12.30, vi var framme 12.35. Jag hade svårt att hålla koll på var vi var.

Det är alltid tryggt att åka med buss- och spårvagnsförare. De är alltid vänliga och artiga fast jag säger alltid till dom att inte starta förrän jag satt mig.

Jag har åkt med denna buss många gånger och får kontakt med föraren när jag stiger på.

Medpassagerarna och om atmosfären är lugn eller stökig spelar en viktig roll för att färden ska upplevas som trygg och trevlig. Det finns många kommentarer som går åt olika håll, exempelvis dessa:

Kvinna 65+ tog handikapplats och lät sin hund sitta på platsen intill. Vägrade ta ned hunden!

Trevligt och lugnt.

Handikapplatserna upptagna av ung kvinna med kasse på ett säte och dramat på golvet. När jag skulle sätta mig mitt emot, slog jag i benet i den utbyggnad som finns under sätena. Bussen hade startat så jag ville sätta mig snabbt och observerade inte den utskjutande delen. Den borde märkas ut på något sätt.

En aspekt av att färdas är att veta när det är dags att gå av. Så här skriver en person:

Jag frågade föraren: Vill du säga till när vi är framme?
Han svarade: Men det finns ju en skylt. Men jag satt så långt fram så jag såg inte skylten.

Det finns flera kommentarer om att displayen varit trasig och att hållplatsutrop saknats:

Inga utrop under hela resan. Kände mig obehaglig till mods. Mannen som satt bredvid mig talade om för mig var vi var. När jag frågat flera gånger frågade han mig om jag inte visste var jag bodde. Berättade för honom hur det var och då tog han mig i handen och bad om ursäkt

Utropen hördes inte. Skyltar om nästa hållplats syns inte till våra platser. Om man är ensam hinner man inte se både vagnens nummer och gå till mittendörren.

Sammanfattningsvis kan upplevelsen av att färdas handla om följande faktorer:

- Sittplatser
- Barnvagnar
- Uppmärkta platser
- Förarnas körsätt
- Medpassagerarna och atmosfären
- Hållplatsutrop

Några kommentarer vid dialogmötet

Från Kollaaktörerna

Markering av särskild plats för personer med funktionsnedsättningar: Vi kommer att klistra dit en större dekal för att reservera platser åt personer med funktionsnedsättning. Det blir en bild med en gubbe med käpp – dubbelt så stor som idag.

Från brukarorganisationerna

Markering av särskild plats för personer med funktionsnedsättningar: Varför är det så att det inte finns markeringar? ●

5. Utvärdering av brukarrevisjonen

Utvärderingen gjordes skriftligt och bestod av fem öppna frågor:

1. Vilket är ditt helhetsintryck av den genomförda brukarrevisjonen av Kolla?
2. Om modellen för brukarrevisjon
Vad var bra med modellen?
Vad skulle kunna förbättras inför en eventuell ny brukarrevisjon?
3. Om resultatet av granskningen
Vad bär du med dig från resultatet av granskningen?
4. Rekommenderar du att en ny brukarrevisjon av kollektivtrafiken genomförs?
5. Är det något annat du vill framföra?

Urvalet var de personer som deltog vid dialogmötet. Flertalet personer fick frågorna med e-post. Sex av revisorerna fick frågorna tillskickade sig med vanlig post. Svarsfrekvensen blev följande:

Nio av de tio personer som representerade de samverkande Kollaaktörerna svarade. Fyra av de sex personer från brukarorganisationerna som deltog vid dialogmötet svarade, vilket innebär att samtliga fyra brukarorganisationerna medverkade i utvärderingen. Åtta av de nio revisorerna inkom med svar på utvärderingsfrågorna.

Sammanfattningsvis gav utvärderingen följande (svaren i fråga 5 ovan har bakats in i de övriga svaren):

Helhetsintryck

Kort och gott kan man säga att helhetsintrycket av den genomförda revisionen är gott. Såväl Kollaaktörer och brukarrevisorer som brukarorganisationer ger positiv respons. Från en av brukarorganisationerna framförs att revisionen fyller en viktig funktion. Från Kollaaktörerna nämns bland annat att det var bra att få synpunkter på hur det fungerar i verkligheten, att det var själv-

upplevda upplevelser som förmedlades och inte ”en person sa till mig”. ”Det gav oerhört mycket mer än vad jag förväntat mig”, säger en av representanterna för Kollaaktörerna. Från brukarhåll nämns att det var särskilt bra att man som brukare medverkade praktiskt, inte bara med yttrande i skrift. Att resor som inte genomförts kom med var värdefullt, anser en av representanterna för brukarorganisationerna. En av revisorerna är tveksam till om revisionen gav så mycket. Dialogtillfället kommenteras från många som värdefullt för att man lyssnade på varandra. Ledningen för projektet omnämns, till exempel ”det var proffsigt genomfört” och ”man kände sig så välkommen”. Några förbättringsinsatser lyfts fram, se mer om det nedan.

Modellen

Brukarorganisationerna anser att det var positivt att alla fick komma till tals, att det var en enkel modell och att det var bra att resan var indelad i delprocesser (till exempel vägen till hållplatsen, att färdas etcetera). Kollaaktörerna pekar på vikten av att alla delar i resan var med och att resedagboken tar upp sådant man kanske inte tänkt på samt att den utgår från självupplevda händelser. Dialogmötet var värdefullt för att ansvariga och utförare ska mötas, säger en av Kollaaktörerna (vilket är en intressant synpunkt, i förhållande till att modellen främst var inriktad på möte mellan brukare och Kolla, här avses förmodligen det faktum att Göteborgs spårvägar och Västtrafik möttes vid dialogmötet). Just dialogmötet beskrivs som värdefullt av många som deltagit i utvärderingen. ”Bra mix av resedagboken och intressanta diskussioner efteråt som var mycket konstruktiva”, säger en person. Även brukarrevisorer ansåg att modellen var lätt att förstå samt att det var bra att få framföra sina åsikter. Den goda stämningen vid dialogmötet lyfts fram av

flera. Brukarrevisorerna uppskattade också den goda maten, omhändertagandet och vänligheten.

Den förbättring av modellen som genomgån- de nämns från de olika aktörerna är att fler brukare skulle kunna ha varit representerade: olika åldrar, kön och typ av funktionsnedsättningar och därmed hjälpmedel som till exempel rullstol. Samtidigt påpekas att gruppen inte får vara för stor. Att det kom fram synpunkter från äldre personer ansågs värdefullt enligt en av dem som svarat medan någon annan skriver att det återigen blev en tyngdpunkt i de äldres erfarenheter. Vid dialogmötet var det så många frågor som kom upp och en del blev därmed obesvarade. Själva resandet från revisorernas sida skulle kunna ha genomförts under längre tid samt även under kvällstid, för att få fram ännu fler synpunkter. Resedagboken kunde ha utformats så att man slapp skriva samma saker gång på gång, exempelvis är gångvägen hemifrån till hållplatsen densamma varje gång man går den.

Resultatet av granskningen

Frågan här var vad man bär med sig från granskningen. Flera från Kollaaktörerna skriver att man kände till synpunkterna sedan tidigare men att det också hade tillkommit vissa nyheter (till exempel att barnvagnar var ett så stort tillgänglighetsproblem) samt att synpunkterna framkom på ett annat sätt än vad som var vanligt, vilket var givande. Att stärka kommunikationen med resenärerna framstod som viktigt. För flera representanter för Kollaaktörerna blev det också en bekräftelse på att man är på rätt väg i utvecklingsarbetet. Förarens betydelse hade kommit fram. De tekniska detaljerna måste fungera; ”Att resenärer inte ska behöva fippla med dörröppningsknappar”, säger en av representanterna för Kollaaktörerna som svar på frågan om vad han bär med sig.

Brukarorganisationerna lyfter fram att olika delar av resan och olika funktionshinder medför skilda problem, vilka samtliga måste tas hänsyn till. Säkerhet och trygghet är dock väsentligt för alla. Vad man bär med sig för övrigt är sådant som nämnts som problemområden; exempelvis vikten av att fordon har läggolv och problemet med orientering och framkomlighet i gatumiljön och på hållplatsen. Bemötandet från förare och passagerare är viktiga delar. För övrigt ges ett tillägg i förhållande till vad som presenterades vid dialogmötet: ”Varje resa medför ett stort plane-

rande för funktionshindrade, och därför är det mycket viktigt att god information kan lämnas per telefon eller på Internet, och att det också är enkelt att få fram efterfrågad information.”

Brukarrevisorerna säger bland annat att det kändes som att det fanns en vilja att göra kollektivtrafiken tillgänglig och att man nu hoppas att vissa saker åtgärdas, till exempel när det gäller utrop. En av revisorerna beskriver att hon genom revisionen hade utmanat sig själv och nu åker kollektivt mer. En annan revisor skriver att det blev tydligt att resandet innebär en stressfaktor i den dagliga tillvaron vilket hon inte hade varit uppmärksam på tidigare.

Rekommenderar man att en ny revision genomförs?

Ja, är det dominerande svaret, med vissa tillägg och förslag. ”Jag tror att detta är någonting som borde göras kontinuerligt för att hela tiden få en uppföljning av hur arbetet med tillgänglighet fortskrider”, skriver en av representanterna för brukarorganisationerna. Samtliga fyra brukarorganisationer önskar en fortsatt brukarrevision. Ett förslag är att det genomförs en ny granskning när ramperna kommer i funktion. Ett annat är att en liknande revision görs av färdtjänstresorna. En av representanterna för Kollaaktörerna och en av brukarrevisorerna undrar om man inte egentligen har denna information redan medan flera andra påpekar att man kanske vet det mesta men att det ändå är viktigt att få ta del av/respektive uttrycka erfarenheterna. Från en av brukarorganisationerna framförs att det skulle ha varit önskvärt att få en lista över de förbättringar som Kollaaktörerna tänker genomföra med utgångspunkt i revisionen. En representant för brukarorganisationerna framför att det är viktigt att revisionen utförs av utomstående part, så som gjorts i detta fall. ●

6. Diskussion

Den här rapporten har beskrivit tillvägagångssätt, resultat och utvärderingsresultat från ett pilotprojekt där personer som har någon form av funktionsnedsättning har undersökt hur det går att resa kollektivt i Göteborg. Det visar sig att det är mycket som måste fungera. Att korsa Valand i mörker kan vara en utmaning om man har en synnedsättning. Om man har ett rörelsehinder är det viktigt att få tid att sätta sig innan bussen sätter igång. Att hållplatsutropen fungerar är betydelsefullt för många. Lika viktigt är det att det finns förare och medpassagerare som ser den situation man befinner sig i. ”God tillgänglighet är en detaljfråga”, säger projektledaren för Stockholms Stads tillgänglighetsprojekt (Äldre i Centrum 2008). Det här projektet har bekräftat att det är många detaljer – tekniska, praktiska och mänskliga - som har betydelse och som samspelar för att kunna färdas väl i kollektivtrafiken (och i livet). Resultaten som handlar om själva resandet, från revisionen och från dialogmötet, redovisas i kapitel 4 och kommenteras inte ytterligare här.

Pilotprojektet innebar att en modell för brukarrevision av kollektivtrafiken skulle prövas. Framför allt är det då rimligt att diskutera två huvudfrågor:

1. Är detta en modell som kan bidra med värdefull kunskap till förbättringsarbetet av kollektivtrafiken?
2. Går det att tillämpa modellen i ett fortlöpande metodutvecklingsarbete?

Värdefull kunskap?

Först behandlas den första frågan, om revisionen är en modell som kan bidra med värdefull kunskap. Av de personer som uttalat sig i utvärderingen är det övervägande antalet personer positiva till revisionen i sin helhet, men två personer (en revisor och en av representanterna för

Kollaaktörerna), uttrycker sig tveksamma till värdet. Denna tvekan är helt adekvat och flera har bekräftat att det som kommit fram till stora delar är redan känd kunskap. Det är därför rimligt att till att börja med resonera om vilken skillnaden är mellan brukarrevisionen och de undersökningar som redan har genomförts inom Kolla eller i förhållande till den form för brukarinflytande som finns genom brukarrådet.

Brukarrevisionen består av två huvuddelar; datainsamlingen (iakttagelserna, revisionen av hur resandet fungerar) och dialogmötet (kommunikationen runt resultaten).

Datainsamlingen utgår från att personer med funktionsnedsättningar själva beskriver sitt vardagsresande under en avgränsad tid. Som underlag i det här projektet har revisorerna haft en resedagbok som utgått från de olika delarna av resan; att informera sig, att ta sig till hållplatsen, att stiga på fordonet etcetera. Ett vägval vi hade att ta ställning till var om revisionen skulle genomföras med granskningsprotokoll utifrån förutbestämda variabler eller om upplevelser från resan skulle beskrivas med egna ord. Vi valde den senare varianten. Den ”kvantitativa” vägen hade gett mer exakta angivelser av exempelvis i hur många fall av resorna det gjordes hållplatsutrop, om det fanns bänkar vid alla gångstråk, hur förarens bemötande var på en skala. En nackdel med ett sådant tillvägagångssätt är att revisorerna även hade varit tvungna att undersöka sådant som inte var relevant för dem själva. Att som synskadad undersöka om rampen fungerar kan vara ett exempel på en sådan icke-relevant fråga. För att tillgodose alla de möjliga aspekterna av mötet mellan människa och kollektivtrafik kunde ett formulär med vad som skulle granskas ha kunnat bli mycket omfattande. Det finns för- och nackdelar med både kvantitativa och mer förståelseinriktade metoder (även benämnda ”kvali-

tativa” metoder). En fördel med ett kvantitativt angreppssätt är att svar uttryckta i siffror ofta är enkla att hantera. Med en mer förståelseinriktad undersökningsmetod kan man istället för ett enkelt material få ett nyanserat och rikt material med stor bredd.

En undersökning med kvalitativ metod, där personer beskriver sina egna upplevelser med egna ord, kan bidra med en ökad förståelse för hur verkligheten kan te sig. I det här pilotprojektet var det förstahandsberättelser, upplevelser som låg nära i tiden och iakttagelser utifrån hur det verkligen fungerade som förmedlades. Berättelserna gick inte att ifrågasätta. Det var slående att ganska få personer (nio) med sina vardagsresor som grund tillsammans skapade ett mycket stort material. Resedagböckerna gav tillsammans många exempel på detaljer som gjorde att resorna hade fungerat eller inte. På det sättet kan man säga att brukarrevisionen bidrog med en annan typ av information än den som exempelvis vanligtvis kommer fram ur undersökningar som enkäter eller intervjuer (åtminstone kortare telefonintervjuer). Att få del av människors berättelser är att få en slags information som når in. Det är ett material som kommer nära och som kan beröra. Förutsättningen är att man är beredd att ta emot.

Det avslutande dialogmötet innebar en form för möte mellan huvudaktörer för utveckling av kollektivtrafiken; brukarorganisationerna och Kollaprojektet, färdtjänsten, trafikkontoret, Vägverket, Västtrafik och Göteborgs Spårvägar.

Beskrivningarna som låg till grund för dialogen var hämtade från resor i vardagen och framfördes direkt av de personer som hade upplevt situationen. Informationen var konkret och personlig. Informationen gav Kollaaktörer och representanterna för brukarorganisationerna möjlighet till identifikation och nytt perspektivtagande och förståelse. En av representanterna för Kollaaktörerna talade om att han genom brukarrevisionen fått ett verklighetsunderlag:

Bra, duktiga och konkreta deltagare. Bra. ... konkreta självupplevda exempel och inte så mycket en person sa till mig vilket blir lösryckt från verkligheten och så vet man inte vad som egentligen hände.

Vid dialogmötet kunde vissa frågor tas om hand direkt – brukarorganisationerna kunde komplettera viss information och ställa nya frågor, Kollaaktörerna kunde ta hand om synpunkter direkt

på plats för att informera om vad som gäller, eller att man tog med sig frågan vidare. Att exempelvis förare deltog i dialogmötet var betydelsefullt, de kunde få en direkt feedback på den betydelse de har och de kunde förklara hur de ser på vissa saker. Det var många som i samband med utvärderingen skrev att dialogmötet hade inneburit att lyssna och att bli lyssnad på och att man upplevde ett stort värde i det. För att information ska bli en kunskap som kan bidra till lärande i betydelsen utvidgat tänkande brukar reflektionen och dialogen lyftas fram som central. Dialogen är betydelsefull för att främja kollektivt tänkande och kommunikation och därför har den betydelse för kollektivt lärande (Granberg och Ohlsson 2004). Jag har inte deltagit i brukarrådet men eftersom det framfördes från alla håll att dialogmötet varit värdefullt föreställer jag mig att det kan ha handlat om att det här fanns en arena där man verkligen fick utrymme för reflektion och dialog. Dialogmötet i brukarrevisionen tillförde således något i förhållande till brukarrådet, en komplementär möjlighet att mötas runt angelägna frågor. Dock var ingen av de politiskt förtroendevalda närvarande och en av de samverkande huvudaktörerna i Kolla kunde enbart medverka halva tiden av dialogmötet. Samtliga brukarorganisationer var inte heller representerade. Därmed kan man konstatera att flera viktiga aktörer saknades.

Det framstår som om slutsatsen är att båda delarna av brukarrevisionen, datainsamlingen och dialogmötet, kan bidra till värdefull kunskap som ett led i att förbättra kollektivtrafiken och kommunikationen kring förbättringar. Brukarrevisionen förefaller ha bidragit till något som var åtminstone delvis annorlunda i förhållande till de former för brukarundersökningar och brukarinflytande som Kolla och brukarrådet hittills använt sig av. På så sätt bidrar brukarrevisionen till ett mervärde. Det finns bland dem som svarat på utvärderingen, Kollaaktörer och brukare, ett tydligt stöd för att fortsätta med revision som metod. Det finns samtidigt ett frågetecken kring hur en av huvudaktörerna i Kolla, de politiskt förtroendevalda och några brukarorganisationer föreställde sig värdet eftersom det var flera som inte medverkade vid dialogmötet.

För att ytterligare bedöma värdet av brukarrevisionen borde nyttan ställas mot kostnaderna. De kostnader som varit förknippade med det här pilotprojektet har i reda pengar rört ersättning till

revisorerna (1 950 kronor per person samt resor), lokal och lunch vid tre träffar samt material för resedagböcker (vilket genererade relativt höga portokostnader). Framför allt har dock kostnaden rört tid; för projektledaren vid FoU i Väst/GR, för Kollaaktörerna, brukarorganisationerna och revisorerna. Kollaprojektet har betalat för den tid som FoU i Väst/GR har arbetat med projektet.

Totalt har arbetet med projektledning tagit runt 400 timmar i anspråk (till detta kommer andra omkostnader i form av administrativt stöd samt vetenskaplig handledning, timantalet ska bara ses som en uppskattning). De 400 timmarna fördelar sig ungefär enligt följande:

- Förberedelser 130 timmar: sätta sig in i intentionerna med Kolla, ta del av tidigare material och utvärderingar, ta del av material om brukarrevision, ta fram en planering, göra en presentation och föra en dialog med brukarråd och Kolla samt enskilda kontakter under hand.
- Genomförande 200 timmar: träffar med revisorerna, underhandskontakt med revisorer, Kolla och brukarråd, framställning, utskick och hantering av materialet för resedagböckerna, sammanställning av innehållet i resedagböckerna och analys av dem, göra en presentation, planera och hålla i dialogmötet.
- Rapport 70 timmar Utskick av utvärdering, sammanställning av utvärdering, rapport.

Mervärdet, det vill säga det som brukarrevisionen gav i förhållande till befintliga former för undersökningar och brukarinflytande, behöver ställas mot denna resurs. Det är svårt att bedöma värdet i förhållande till kostnaden men jag hoppas att denna sammanställning kan ge ett underlag för en sådan diskussion.

Fortlöpande metodutvecklingsarbete?

Nu går jag över till att diskutera den andra huvudfrågan; går det att tillämpa modellen i ett fortlöpande metodutvecklingsarbete? Även här kan diskussionen föras utifrån de två huvuddelarna av modellen, datainsamlingen respektive dialogmötet. Resonemangen förs samtidigt med att vissa förbättringsinsatser föreslås.

Den främsta frågan är hur en bättre representation ska kunna uppnås i revisorsgruppen. Kollaprojektets listor med personer som skulle tillfrågas styrde från början, och den fråga som ställdes till brukarorganisationerna resulterade i att gruppen breddades men inte tillräckligt för att det skulle bli en god representativitet. Det saknades yngre personer, det var en ojämn könsfördelning och det skulle kunna ha funnits fler typer av funktionsnedsättningar med olika typer av hjälpmedel representerade. Gruppen bör troligtvis inte vara alltför stor, runt tio personer har varit en bra omfattning för att kunna ha en personlig kontakt. Ett större utskick från Kollaprojektet är en väg att gå för att nå fler potentiella revisorer och en annons kan också ge resultat.

Resedagboken borde kunna förenklas. De variabler som rör upplevelse av trygghet, säkerhet med mera kan tas bort för att helt lämna plats åt eget skrivande. Några delprocesser kan slås samman, till exempel Från entré till hållplats och På hållplats. Däremot tror jag att det är rimligt att vissa delprocesser upprepas, till exempel vägen från bostaden till hållplatsen. Man kan markera Se tidigare eller något sådant istället för att skriva samma sak men varje gång man till exempel går vägen till hållplatsen behöver inte vara den andra lik. Väder och medmänniskors bemötande är exempel på att det kan bli olika upplevelser även i kända situationer.

Utskick och materialhantering var relativt tidskrävande och administrativt tungrovt. Inte minst portokostnaderna blev höga eftersom resedagböckerna var omfattande till volym, en bunt med 13 papper för varje dagbok med ett blad för varje del av resan. Detta var möjligtvis övertydligt och överarbetat. En anteckningsbok och ett plastkort där det framgår vilka delar av resan man ska göra noteringar om hade antagligen räckt. Man kan räkna med att allt fler personer blir innehavare av datorer, särskilt om det tillkommer yngre personer framöver, då kan mer av materialet hanteras via e-post. Det är samtidigt viktigt att anpassa formen efter deltagarna, inte tvärtom. Även om det inte var aktuellt den här gången kan man tänka sig att olika uttrycksformer passar olika personer. Exempelvis diskuterade vi digital inspelare som en möjlighet om man hade svårigheter att skriva texten själv.

En viktig fråga som har med datainsamlingen att göra är vem som ska leda en brukarrevision.

Att det ska vara en oberoende, fristående person, är rekommendationen från brukarorganisationer (NSPH 2009). I den modell som prövats här har uppdraget lämnats till FoU i Väst/GR, som har varit extern part.

För en eventuell framtida revision vill jag rekommendera att uppdraget diskuteras och formuleras gemensamt av Kolla och brukarrådet i en skriftlig överenskommelse. Frågor att hantera är till exempel hur rekryteringen av revisorer ska gå till, vilka som ska stå för inbjudan, vilka aktörer som ska delta i dialogmötet och hur synpunkter som kommer upp ska tas om hand. Med en sådan tydlighet från början kan det vara möjligt för Kolla och brukarrådet att genomföra en brukarrevision tillsammans men det är ofrånkomligt att någon person eller ett par personer ändå måste hålla samman arbetet. En del av revisionen är sammanställningen av resedagböckerna. Om det är ett kvalitativt angreppssätt som väljs föreslår jag under alla omständigheter att en oberoende person gör sammanställningen eftersom det annars finns risker för tolkning utifrån egna erfarenheter.

Frågan om vem som ska leda en brukarrevision leder också över till vem som kan leda dialogmötet. Dialogtillfället är med ledning av utvärderingsresultaten något att värna om och hur än själva revisionen genomförs är det värdefullt att ta vara på att samtliga medverkande ansåg formen för dialog vara meningsfull. Att verkligen lyssna på andra och att själv bli lyssnad på unnar vi oss kanske inte så ofta. Däremot kan tillkommande frågor och synpunkter under mötet tas om hand mer aktivt, till exempel genom att anteckna dem på blädderblock så att det blir tydligt för alla vad vi har pratat om, vilka frågor som tagits om hand under mötet och inte. Formen kan helt enkelt utvecklas. Det är samtidigt bra om dialogmötet kan hållas med en hög grad av enkelhet och personlig kontakt. Det kan underlätta om det är en utomstående person som håller i dialogmötet eftersom ledaren då inte själv är involverad i de frågor som tas upp.

Vem som kan vara revisor är också viktigt att fundera över samt om det kan finnas etiska komplikationer av något slag. Riskerar man att personer utsätter sig för obehag genom att behöva uttala sina åsikter inför andra vid ett relativt stort möte? Några sätt att hantera detta på i pilotprojektet var att det redan i inbjudan fanns en infor-

mation om tillvägagångssättet och att avstämningar med inslag av att pröva modellen, lades in under tiden. Erfarenheten i det här projektet är att brukarna gärna har velat prata, att man har tagit tillfället i akt att framföra vad man tycker till personer som man tänker har stora möjligheter att ta hand om synpunkterna. De brukare som var kontrakterade som revisorer från början har inte heller haft bindningar till brukarorganisationerna. Jag tror att det är ett värde i detta, dels för att man inte är ”proffs” på hur det bör fungera, man blir upptäcktsresande i sin egen vardag utan alltför mycket förutfattade meningar och letande efter brister. Man har inte heller någon agenda från en organisation att leva upp till, till exempel att behöva tänka att man uttalar sig i medlemmars intressen. Men inte heller revisorerna kan vara helt fristående och obundna till en aktör som exempelvis Kolla, det är inte ovanligt att brukare upplever att man står i ett beroendeförhållande till en samhällsaktör. Även detta talar för ett tydligare samarbete mellan Kolla och brukarorganisationerna framöver.

Inledningsvis i det här kapitlet konstaterades det att det är många detaljer som ska fungera för att resandet ska kunna genomföras. Detsamma gällde processen med brukarrevision. Dialogen, närheten och noggrannheten i kontakten med brukarrevisorerna bedömer jag har varit viktig, hellre ett möte och ett samtal för mycket än ett för lite. Det visade sig också att en hög andel personer fullföljde revisionen hela vägen, enbart en person avbröt sitt deltagande och det på grund av sjukdom.

Av de timmar som lagts in för projektledning i pilotprojektet bedömer jag att timantalet i alla delar borde kunna minska i ett fortlöpande metodutvecklingsarbete. Förberedelsetiden behöver inte vara lika omfattande eftersom vi nu har en bättre idé om modellen och det inte behövs lika mycket tid för att sätta sig in i Kolla. Genomförandet kan effektiviseras framför allt om en större del av materialet kan hanteras via e-post. Efterarbetet med utvärdering och rapport behövs kanske inte alls om det räcker med en Power Point vid dialogmötet och att någon antecknar synpunkterna som kommer fram där. Däremot är det viktigt att planera för efterarbetet då synpunkterna ska tas om hand.

Den samlade bedömningen av om det är möjligt att genomföra brukarrevision som en del av

ett kontinuerligt förbättringsarbete är att det är möjligt men att någon del – datasammanställningen – bör göras av någon utomstående och att det kräver gemensam planering och överenskommelse mellan Kollaaktörerna och brukarorganisationerna.

Alltså ...

De två huvudfrågorna har nu blivit belysta och som projektledare finner jag att det finns ett ja till att en brukarrevision i stora delar kan bidra med värdefull kunskap och att det är praktiskt genomförbart med brukarrevisioner även fortsättningsvis med de förbättringar och effektiviseringar som föreslås i diskussionen ovan.

Som projektledare vill jag avsluta med att tacka revisorer, representanter för brukarorganisationer och för Kollaaktörer för att jag fick vara med om denna kollektiva resa tillsammans med er!

Elisabeth

Referenser

- Dahlberg, M. och Vedung, E. (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- Ershammar, D. och Denhov, A. (2006). *Brukarrevision av vård och stöd: en guide i konsten att komma igång*. Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH).
- Granberg, O. & Ohlsson, J. (2009). *Från lärandets loopar till lärande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Göteborgs Stad. (2004). *Utredning trafikförsörjningsplan 2005-2010 Kollektivtrafik – även för funktionshindrade*. Ett samarbetsprojekt mellan Göteborgs Stad Färdtjänsten och Göteborgs Stad Trafikkontoret.
- Göteborgs Stad. (2009). *Brukarvandring i Kollas fotspår*. Rapport från trafikkontoret.
- Lindahl, L. & Schmidtbauer, P. (2009). *Färd med förbehåll. En utvärdering av KOLLA-projektets arbete för förbättrad tillgänglighet i kollektivtrafiken*. Rapport 2:2009. FoU i Väst/GR.
- Norling, P. (2009). Power Point-presentation om Kolla vid informationsträff för brukarrevisorer september 2009.
- Norman, C. (2007). *...konsten att lyssna utan motstånd... Brukarorienterad utvärdering av verksamhet inom Göteborgs Stad – Brukarrevision En utvärdering av ett pilotprojekt*. FoU i Väst/GR.
- NSPH. (2009). www.nsph.se
- Printz, A. (2003). Effekterna, intressenterna och brukarinflytandet. I Varg, N. (red). *Perspektiv på kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Socialstyrelsen.
- Steinholtz Ekecrantz, L. (2008). Brukarinflytande. I Jergeby, U. (red). *Evidensbaserad praktik i socialt arbete*. Stockholm: Gothia.
- Ståhl, A., Carlsson, G., Hovbrandt, P. och Iwarsson, S. (2008). "Let's go for a walk!": identification and prioritisation of accessibility and safety measures involving elderly people in a residential area. *Eur J Ageing*, 5, 265-273.
- Vedung, E. (2009). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1

Göteborg 080828

Vill du vara med och förbättra kollektivtrafiken?

Sedan år 2005 arbetar KOLLA-projektet för att förbättra kollektivtrafiken i Göteborg så att även personer med funktionsnedsättningar kan resa mer med den. Vi är intresserade av att få reda på hur detta fungerar och vad som skulle kunna bli bättre.

Vi söker nu några personer med färdtjänsttillstånd som också använder den allmänna kollektivtrafiken och som vill hjälpa oss med att tala om hur detta fungerar i vardagen. Med allmän kollektivtrafik menar vi buss, spårvagn och färja (flexlinjeresor ingår bara om de är en del vid ett byte).

Vi söker dig som kan:

- Resa minst tre dagar (men helst fler) med spårvagn, buss och/eller färja i Göteborg under tiden 5 – 16 oktober 2009.
- Skriva en resedagbok med dina observationer
- Vilja diskutera hur resandet kan bli bättre tillsammans med andra personer med färdtjänsttillstånd som ibland reser kollektivt, brukarorganisationer, ledningspersoner inom KOLLA-projektet och forskare
- Medverka i en
 - information under en heldag fredag den 25 september i Göteborg
 - diskussion om observationerna en heldag fredag den 13 november i Göteborg
 - dialog om resultaten från observationerna i januari (återkommer med datum) i Göteborg

Du får viss ersättning för din insats.

Är du intresserad? Anmäl dig senast den 10 september! Du skickar uppgifterna på nästa sida med vanlig post eller e-post till

Elisabeth Beijer, FoU i Väst/GR, Box 5073, 402 22 Göteborg
elisabeth.beijer@grkom.se

Du får besked omkring den 15 september.

För KOLLA-projektet

Eva Rödsta
Tel 031 41 95 20



Göteborgs Stad
Färdtjänsten

För FoU i Väst/GR

Elisabeth Beijer
Tel 031 335 51 94



Intresseanmälan

Namn: _____

Telefonnummer: _____

E-postadress (krävs ej) : _____

För att få värdefull kunskap ser vi det som viktigt att personerna som deltar representerar olika kön, åldrar, adresser och funktionsnedsättningar. Vi skulle därför även önska följande uppgifter från dig:

Kön: Man Kvinna

Födelseår: _____

Bostadsadress: _____

Funktionsnedsättning (flera rutor kan kryssas i):

- Rörelsehinder (exempelvis balanssvårigheter)
- Synnedsättning/blind (som inte kan korrigeras med glasögon)
- Hörselnedsättning
- Kognitiva funktionshinder (svårt att minnas, planera, tala)
- Psykiska funktionshinder
- Annan funktionsnedsättning, vad? _____

Jag brukar åka med:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Buss | Antal dagar per vecka (cirka): _____ |
| <input type="checkbox"/> Spårvagn | Antal dagar per vecka (cirka): _____ |
| <input type="checkbox"/> Flexlinje | Antal dagar per vecka (cirka): _____ |
| <input type="checkbox"/> Båt | Antal dagar per vecka (cirka): _____ |

Skicka anmälan till:

Elisabeth Beijer, FoU i Väst/GR
Box 5073
402 22 Göteborg

elisabeth.beijer@grkom.se

Urvalet för utskick från Kollaprojektet med förfrågan om att delta i pilotprojektet

Totalt skickades 386 brevinbjudningar. Uppgifterna hämtades från:

- Nya Resvanor-projektet Linje 6 (202 personer)
- Nya resvanors Flexlinjeutvärdering (28 personer)
- Färdtjänstens kundregister (158 personer, egentligen 171 men några förekom då dessutom i någon av de andra listorna)

Nya Resvanor Linje 6

Under Nya Resvanor-projektet intervjuades 591 personer. Grundurvalet var personer:

- Födda 1923-1988 (har fyllt 18 men inte 85 år, 2007)
- Boende inom 300 meters gångavstånd till en hållplats längs med spårvagnslinje 6

Men inte:

- Boende på äldreboende
- Alla utan fungerande telefonnummer

En fjärdedel av dem som uppfyller kriterierna sparades för att utgöra kontrollgrupp i utvärderingen. (Totalt kontaktades 958 färdtjänstresenärer till och med 2 juni 2008.) Det var 202 personer som åkte kollektivtrafik minst en gång i månaden. De valdes ut till att få brevet om att nu bli testpersoner. En koll gjordes för att sortera bort avlidna och utflyttade, men något måste ha gått fel där (vi håller på och utreder vad), för det har kommit ganska många returer.

Nya Resvanor Översyn av Flexlinjen

Grupp två kom från samtal under våren 2009. Det var 28 personer som vi pratat med när vi ringt för att marknadsföra Flexlinjen i Centrum, Askim, Härlanda och Örgryte. Dessa 28 reste också med den ordinarie kollektivtrafiken minst en gång per månad. Också här gjorde en kontroll mot vårt adressregister för att sortera bort utflyttade och avlidna.

KOLK-resenärer från adressregistret

I färdtjänstens register har många kunder som kan åka med kollektivtrafiken när de aktuella hållplatserna är anpassade en KOLK-notering. Dessa resenärer blev också utvalda.



Resedagbok för (namn) _____

Jag reste den _____ oktober

Från adress (till exempel adressen för bostaden)

Till resmålet

Klockan var ungefär _____ när jag gick från entrén

Klockan var ungefär _____ när jag kom fram till entrén
vid resmålet

1 Informationen (eventuellt)

1 Jag behövde information om resan och tog kontakt med

2 För att få reda på

3 Jag fick de svar jag behövde för att kunna genomföra min resa

Ja Nej Delvis

4 Min upplevelse av att söka information var att det var

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Enkelt | <input type="checkbox"/> Krångligt | <input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt |
| <input type="checkbox"/> Tryggt | <input type="checkbox"/> Otryggt | <input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt |
| <input type="checkbox"/> Lugnt | <input type="checkbox"/> Stressigt | <input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt |
| <input type="checkbox"/> Trevligt | <input type="checkbox"/> Otrevligt | <input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt |
| <input type="checkbox"/> Annat, vad? | | |

5 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

5 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

2 Från entré till hållplats

1 Jag tog mig från adressen

2 Till hållplatsen

3 Min upplevelse av att ta mig från entrén till hållplatsen var att det var

<input type="checkbox"/> Enkelt	<input type="checkbox"/> Krångligt	<input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt
<input type="checkbox"/> Tryggt	<input type="checkbox"/> Otryggt	<input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt
<input type="checkbox"/> Lugnt	<input type="checkbox"/> Stressigt	<input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt
<input type="checkbox"/> Trevligt	<input type="checkbox"/> Otrevligt	<input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt
<input type="checkbox"/> Annat, vad?		

4 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

4 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

3 På hållplatsen

1 Jag tog mig till linje nummer (om flexlinje behöver nummer inte anges)

2 Min upplevelse av att ta mig till plattformen var att det var

<input type="checkbox"/> Enkelt	<input type="checkbox"/> Krångligt	<input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt
<input type="checkbox"/> Tryggt	<input type="checkbox"/> Otryggt	<input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt
<input type="checkbox"/> Lugnt	<input type="checkbox"/> Stressigt	<input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt
<input type="checkbox"/> Trevligt	<input type="checkbox"/> Otrevligt	<input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt
<input type="checkbox"/> Annat, vad?		

3 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

3 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

4 Vänta på fordon

1 Jag fick vänta i cirka _____ minuter

2 Min upplevelse av att vänta på fordonet var att det var

<input type="checkbox"/> Enkelt	<input type="checkbox"/> Krångligt	<input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt
<input type="checkbox"/> Tryggt	<input type="checkbox"/> Otryggt	<input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt
<input type="checkbox"/> Lugnt	<input type="checkbox"/> Stressigt	<input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt
<input type="checkbox"/> Trevligt	<input type="checkbox"/> Otrevligt	<input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt
<input type="checkbox"/> Annat, vad?		

3 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

3 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

6 Betala

1 Jag betalade med

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 65+ kort | <input type="checkbox"/> 100-kort |
| <input type="checkbox"/> Färdtjänstens månadskort | <input type="checkbox"/> SMS (Mobil) |
| <input type="checkbox"/> Västtrafiks månadskort | <input type="checkbox"/> Kontant på fordonet |
| <input type="checkbox"/> Kontoladdning (blått kort) | <input type="checkbox"/> Annat, vad? |

2 Min upplevelse av att betala var att det var

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Enkelt | <input type="checkbox"/> Krångligt | <input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt |
| <input type="checkbox"/> Tryggt | <input type="checkbox"/> Otryggt | <input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt |
| <input type="checkbox"/> Lugnt | <input type="checkbox"/> Stressigt | <input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt |
| <input type="checkbox"/> Trevligt | <input type="checkbox"/> Otrevligt | <input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt |
| <input type="checkbox"/> Annat, vad? | | |

3 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

3 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

7 Färdas

1 Min upplevelse av att åka med fordonet var att det var

<input type="checkbox"/> Enkelt	<input type="checkbox"/> Krångligt	<input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt
<input type="checkbox"/> Tryggt	<input type="checkbox"/> Otryggt	<input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt
<input type="checkbox"/> Lugnt	<input type="checkbox"/> Stressigt	<input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt
<input type="checkbox"/> Trevligt	<input type="checkbox"/> Otrevligt	<input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt
<input type="checkbox"/> Annat, vad?		

2 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

2 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

8 Stiga av

1 Där jag steg av var det

Trappsteg

Låggolv

Vet inte

2 Min upplevelse av att stiga av fordonet var att det var

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Enkelt | <input type="checkbox"/> Krångligt | <input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt |
| <input type="checkbox"/> Tryggt | <input type="checkbox"/> Otryggt | <input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt |
| <input type="checkbox"/> Lugnt | <input type="checkbox"/> Stressigt | <input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt |
| <input type="checkbox"/> Trevligt | <input type="checkbox"/> Otrevligt | <input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt |
| <input type="checkbox"/> Annat, vad? | | |

3 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

3 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

9 Byta (eventuellt)

OBS! Om du byter fordon – skriv nya blad från ”3 På hållplatsen” och lägg dem i ordning efter detta blad

10 Från hållplats till entré

1 Jag tog mig från hållplatsen

2 Till resmålet

3 Min upplevelse av att ta mig från hållplatsen till entrén för resmålet var att det var

<input type="checkbox"/> Enkelt	<input type="checkbox"/> Krångligt	<input type="checkbox"/> Varken enkelt eller krångligt
<input type="checkbox"/> Tryggt	<input type="checkbox"/> Otryggt	<input type="checkbox"/> Varken tryggt eller otryggt
<input type="checkbox"/> Lugnt	<input type="checkbox"/> Stressigt	<input type="checkbox"/> Varken lugnt eller stressigt
<input type="checkbox"/> Trevligt	<input type="checkbox"/> Otrevligt	<input type="checkbox"/> Varken trevligt eller otrevligt
<input type="checkbox"/> Annat, vad?		

4 A Vad gjorde att det fungerade bra eller inte bra?

4 B Varför är det viktigt att detta fungerar?

(Fortsätt gärna på baksidan)

11 Helhetsupplevelsen av resan med egna ord

(Skriv gärna om det var något särskilt som påverkade att resan fungerade bra eller inte bra)



FoU_iväst 

FORSKNING OCH UTVECKLING INOM VÄLFÄRDSOMRÅDET
Besök Gårdavägen 2 • **Post** Box 5073, 402 22 Göteborg • **Tel** 031-335 5000
Fax 031-335 51 17 • **e-post** fou@grkom.se • **www** www.grkom.se/fouivast