

# Tillgänglighet i praktiken

– uppföljning av  
Västra Götalands-  
regionens plan för  
funktionshinderfrågor

*Theresa Larsen*

*i samarbete med Maria Martini*

*April 2010*





# Förord

I den nationella handlingsplanen för handikappolitiken ”Från patient till medborgare” som beslutades av riksdagen år 2000 sattes tre mål upp:

- en samhällsgemenskap med mångfald som grund
- att samhället utformas så att människor med funktionsnedsättning i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet
- jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder

En förutsättning för att nå målen är att samhället blir tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. Det gäller såväl den fysiska miljön som tillgänglighet till information.

Västra Götalandsregionen har arbetat aktivt med tillgänglighetsfrågorna sedan den nationella handlingsplanen beslutades. I regionfullmäktiges budget 2008 gavs handikappkommittén i uppdrag att redovisa en uppföljning av förvaltningarnas handlingsplaner för att göra lokaler, verksamheter och information mer tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. Uppdragets resultat finns redovisat i rapporten ”Budgetuppdrag 2008: Uppföljning av förvaltningarnas arbete med tillgänglighet, delrapport 1”.

För att få en fördjupad bild och för att fånga aspekter som inte tidigare belysts i enkäterna genomfördes en intervjuserie med ett urval förvaltningar och bolag inom Västra Götalandsregionen. FoU i Väst, Göteborgsregionens kommunalförbunds FoU-enhet, tillfrågades att genomföra dessa intervjuer. Inom FoU i Väst/GR finns god kompetens att belysa och utvärdera offentliga verksamheter och goda erfarenheter inom tillgänglighetsområdet.

Theresa Larsen och Maria Martini har på ett mycket förtjänstfullt sätt genomfört arbetet och rapporten du håller i din hand förmedlar många intressanta aspekter. Den bidrar på ett värdefullt sätt till det fortsatta arbetet med att göra Västra Götalandsregionen tillgängligt för alla.

*Bengt Säterskog*  
Handikappchef  
Västra Götalandsregionen

# Innehåll

Förord.....	3
Liten ordlista, förkortningar och definitioner.....	5
1. En vision om ett tillgängligt samhälle .....	6
2. Synsätt på tillgänglighet och funktionsnedsättning.....	8
3. Uppföljningens utformning och genomförande.....	13
4. Fysisk tillgänglighet i praktiken.....	15
5. Tillgänglig information i praktiken .....	23
6. Några avslutande reflektioner och slutsatser .....	29
Referenser .....	35
Bilaga 1. Informationsbrev.....	37
Bilaga 2. Frågeguide uppföljning av tillgänglighet i VGR .....	38
Bilaga 3. Förteckning över intervjupersoner .....	39
Bilaga 4. Sammanfattning av webbenkät .....	40

# Liten ordlista, förkortningar och definitioner

**Avdelningen funktionshinder och delaktighet:** är Handikappkommitténs tjänstemannakansli i Västra Götalandsregionen. Avdelningen är dessutom hälso- och sjukvårdsutskottets resurs för handläggning av habiliterings-, rehabiliterings- och hjälpmedelsfrågor.

**e-inclusion:** samlingsnamn för EUs policys och åtgärder för en tillgänglig webb

**Enkelt avhjälpna hinder:** Med enkelt avhjälpna hinder avses sådana hinder som med hänsyn till nyttan av åtgärden och förutsättningarna på platsen kan anses rimliga att avhjälpa. På ett övergripande plan kan man säga att enkelt avhjälpna hinder rör sig om enklare brister i den befintliga fysiska miljön som exempelvis höga trösklar, tunga dörrar, felaktig placering och utformning av dörröppnare, bristande och bländande belysning, ledstångers utformning och hur inredningen ser ut och placeras. Alla enkelt avhjälpna hinder i lokaler dit allmänheten har tillträde ska vara åtgärdade innan utgången av 2010.

**Handikappkommittén i Västra Götalandsregionen:** Handikappkommittén är en politiskt tillsatt och ansvarig grupp med sju ledamöter och sju ersättare. Handikappkommittén företräder dem som har varaktiga funktionsnedsättningar och håller nära kontakt med handikapporganisationer och patientföreningar. Den driver också funktionshinderfrågor samt följer upp hur Västra

Götalandsregionens verksamheter arbetar med tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

**Handisam:** Myndigheten för handikappolitisk samordning

**Hjälpmedelsinstitutet:** Ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning

**HSO:** Handikapporganisationernas riksförbund

**ICF:** den internationella klassifikationen av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa

**PBL:** Plan och byggnadslagen

**Tillgänglighetsdatabasen (TD):** En databas med information om tillgängligheten till offentliga lokaler och miljöer i framförallt Västra Götalands län

**UWEM:** Unified Web Evaluation Methodology

**Verva:** Verket för förvaltningsutveckling (lades ner 31 december 2008)

**Vägledning till 24-timmarswebben:** svenska riktlinjer och standards för tillgänglig information på webben framtagna av myndigheten Verva. Då Verva inte längre finns kvar, uppdateras inte längre riktlinjerna.

# 1. En vision om ett tillgängligt samhälle

Historiskt sett har personer med funktionsnedsättningar haft svårt att leva ett fullvärdigt liv i samhället. De har fått kämpa mot nedvärderande attityder, diskriminering och bristande tillgänglighet. Välfärdsutvecklingen har lett till att funktionshindrades situation förbättrats avsevärt under senare delen av 1900-talet, inte minst i Sverige. Trots det kvarstår många brister i möjligheten till delaktighet och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. Levnadsvillkoren är fortfarande inte jämlika.

För tio år sedan antog regeringen en särskild handlingsplan för handikappolitiken. I planen framhålls att funktionshindrade är medborgare med samma rättigheter och skyldigheter som andra (Prop. 1999/2000:79). Titeln *Från patient till medborgare* kan ses som en markering av detta ideologiska förhållningssätt (Bruzén och Printz 2006). I planen sattes målet upp att den offentliga miljön i Sverige skulle vara tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga innan utgången av 2010. År 2010 kallas därför ibland för tillgänglighetsåret. Många insatser har gjorts för att förbättra tillgängligheten till allmänna platser, kollektivtrafik, lokaler och butiker. Ett omfattande arbete har också lagts ner på att göra information tillgänglig för alla oavsett individens funktionsförmåga och behov.

Runt om i landet har aktörer samarbetat för att förbättra tillgängligheten. En mängd handlingsplaner och riktlinjer har tagits fram som ett led i detta arbete. I Västra Götalandsregionen finns sedan flera år tillbaka exempelvis särskilda rikt-

linjer och standards för informationstillgänglighet liksom för utformningen av den fysiska miljön. I regionen har också fullmäktige beslutat om och godkänt en särskild plan för funktionshinderfrågor. I den preciseras bland annat 31 åtgärder som sammantaget syftar till att ge människor med funktionsnedsättning samma grundläggande rättigheter vad gäller tillgänglighet och möjligheter till delaktighet som den övriga befolkningen i regionen (Västra Götalandsregionen 2008b).

Den här rapporten belyser problem och lösningar som kan uppstå då regeringens handikappolitiska mål ska implementeras i verksamheter på lokal nivå. En politisk vision eller riktlinjer är en sak, att omsätta dessa i handling en annan. Statliga och mellanstatliga påbud och policys förändrar inte förutsättningarna för handikappolitiken helt och hållet men kan utgöra nödvändiga förutsättningar för en viss utveckling. Vad händer när riktlinjer och styrdokument ska genomföras, när visionen om ett tillgängligt samhälle för alla möter praktiken? En intervjustudie med verksamhetsföreträdare för tolv förvaltningar och bolag inom Västra Götalandsregionen ligger till grund för rapportens analys och slutsatser. Även om rapporten specifikt rör tillgänglighetsarbetet inom ett urval verksamheter inom Västra Götalandsregionen är många av slutsatserna tillämpbara även i andra verksamheter i landet. Arbetet med tillgänglighetsfrågor har mycket gemensamt oavsett i vilken verksamhet och i vilken geografisk region det bedrivs.

## Uppföljningsuppdraget

Upprinnelsen till rapporten är ett uppföljningsuppdrag som FoU i Väst/GR fått av avdelningen funktionshinder och delaktighet inom Västra Götalandsregionen. Syftet med uppföljningen var att undersöka hur regionens förvaltningar och bolag arbetar med implementeringen av regionens plan för funktionshinderfrågor. Fokus skulle ligga på hur man arbetar med att göra den fysiska miljön samt information i tryckt och digital form mer tillgänglig. Denna rapport är uppföljningsuppdragets slutrapport.

En webbaserad enkätstudie hade redan genomförts av avdelningen funktionshinder och delaktighet under 2008 för att få en uppfattning om förvaltningarnas och bolagens tillgänglighetsarbete för personer med funktionsnedsättning. Nu ville avdelningen få hjälp av FoU i Väst/GR att komplettera resultaten och analyserna från enkäterna med en intervjustudie. Syftet med intervjuerna var att få en fördjupad bild av vad som genomförts, vad som återstår och vad som underlättar respektive hindrar förvaltningarnas och bolagens arbete med att förbättra tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. För den intresserade läsaren finns en sammanfattning av resultaten från den webbaserade enkäten i bilaga 4.

## Analysmodell

För att tolka våra intervjuer och annat material har vi lånat delar av en analysmodell som Staffan Johansson (2008 och 2010) använder sig av för att analysera implementeringen av Västbus, en slags gemensamma riktlinjer för samverkan kring barn och ungdomar med sammansatt psykisk, psykiatrisk och social problematik i Västra Götalandsregionen (jämför också Alexandersson 2006). Modellen kan användas för att identifiera och strukturera faktorer som förväntas påverka om, och i vilken grad en policy implementeras i berörda organisationer. Modellen baseras på de tre grundfaktorerna ”veta”, ”vilja” och ”kunna”. För att en policy ska kunna implementeras måste de som förväntas arbeta med den veta dess innehåll, vara villiga att använda den i sitt dagliga arbete och dessutom ha tillgång till organisatoriska resurser och samverkansstrukturer för att kunna sätta policyn i verket.

I uppföljningen av regionens tillgänglighetsarbete avser faktorn ”veta” att fånga upp om be-

rörda aktörer känner till planen för funktionshinderfrågor, den webbaserade tillgänglighetsguiden *Tillgänglighetsdatabasen* samt riktlinjerna för fysisk tillgänglighet och information i anpassad form. Faktorn ”vilja” avser att belysa om det finns stöd för riktlinjerna bland aktörerna och om det förväntas föreligga motivationsproblem med att tillämpa dem. Under denna kategori inryms också sådant som om riktlinjerna uppfattas som relevanta och ändamålsenliga och om de påverkat arbetet i organisationerna. Faktorn ”kunna” avser slutligen organisationernas och personalen förutsättningar att kunna arbeta enligt riktlinjerna. Finns tillräcklig kunskap och kompetens? Finns resurser avsatta? Och fungerar samverkan med berörda aktörer?

## Disposition

Rapporten är upplagd på följande sätt: i kapitel två beskrivs och problematiseras begreppen tillgänglighet, funktionsnedsättning och funktionshinder. Dessa begrepp är centrala för resultaten i uppföljningsuppdraget samtidigt som de saknar självklar betydelse. De slutsatser vi drar i denna rapport är avhängiga den innebörd som både vi liksom uppdragsgivarna och de personer som intervjuats under uppföljningsarbetet lägger i begreppen. I kapitel tre redovisas genomförandet av den intervjustudie som ligger till grund för rapportens slutsatser. I kapitel fyra och fem redovisas resultaten från intervjuerna. Fokus ligger på deras upplevelser och erfarenheter av tillgänglighetsarbete och vilka problem och möjligheter de kan se i detta arbete. I rapportens sista kapitel analyseras resultaten och några summerande reflektioner och råd ges. ■

## 2. Synsätt på tillgänglighet och funktionsnedsättning

*Många av de åtgärder vi gör förbättrar ju tillgängligheten för alla, inte bara de som är funktionshindrade.*

sagt av person som intervjuades under uppföljningsarbetet

I detta kapitel problematiserar och diskuterar vi tillgänglighet, funktionshinder och funktionsnedsättning. Det finns ett flertal dominerande sätt att tänka och tala om dessa begrepp. I en genomgång av svenskt offentligt tryck från åren 1990-2008 fann Rafael Lindqvist och Jörgen Lundälv (2008) att definitionerna huvudsakligen knyts till försörjnings- och rehabiliteringsfrågor, mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar, vikten av att ge kompensation till denna kategori av personer, samt föreställningen att personer med omfattande funktionsnedsättningar behöver ett socialt stöd i vardagen. Inte sällan är definitionerna ideologiskt präglade och tar sin utgångspunkt i hur människor ser på samhället och anser att det borde vara organiserat. Det bidrar till att tillgänglighetsarbete många gånger uppfattas som svårt att genomföra i praktiken enligt våra intervjupersoner. Den som vill föra en diskussion kring tolkningen av en riktlinje eller som av resursskäl inte kan följa en riktlinje vid ett visst tillfälle, riskerar att uppfattas som diskriminerade gentemot personer med funktionsnedsättning.

Syftet med detta kapitel är att uppmärksamma läsaren på några av de i dagsläget mest centrala synsätten på tillgänglighet och funktionsnedsättning och vilka konsekvenser dessa synsätt får både för konkret tillgänglighetsarbete men också för de slutsatser och tolkningar vi gör i denna rapport.

### Vad menas med tillgänglighet?

Det finns flera olika definitioner av tillgänglighet. Begreppet kan inkludera såväl tillgänglighet i fysisk bemärkelse som tillgänglig information med mera (Handisam 2007, HSO 2006, FN:s standardregler). I FN:s standardregler definieras tillgänglighet som ”tillgång till den yttre miljön samt tillgång till information och möjlighet till kommunikation”. Med tillgång till den yttre miljön avses exempelvis tillgänglighet till bostäder och andra byggnader, kollektivtransporter och andra kommunikationsmedel, gator och övriga miljöer utomhus. Då det gäller tillgång till information och möjlighet till kommunikation sägs i reglerna att informationen bör vara sådan att den blir tillgänglig för människor med funktionsnedsättning. Punktskrift, kassetter, stor stil och annan lämplig teknik bör användas för att människor med synskador ska få tillgång till skriven information och dokumentation. På liknande sätt bör lämplig teknik användas för att ge människor med hörselskador eller inlärningssvårigheter tillgång till muntlig information. Teckenspråkstolkare bör finnas till hands för att underlätta kommunikation mellan döva människor och andra. Hänsyn bör också tas till behov som människor med andra kommunikationshandikapp har.

I standardreglerna lyfts också behovet av att media – och då särskilt tv, radio och tidningar – gör sina tjänster tillgängliga. Även datoriserade informations- och servicesystem som erbjuds allmänheten bör vara tillgängliga eller anpassas så



att de blir tillgängliga för människor med funktionsnedsättningar.

Handikappförbundens samarbetsorgan, HSO, har definierat tillgänglighet som *fysisk, kommunikativ, informativ och psykosocial tillgänglighet* ([www.hso.se](http://www.hso.se)). Med fysisk tillgänglighet avses att både inom- och utomhusmiljöer måste vara tillgängliga för funktionshindrade. Alla ska kunna ta sig fram i byggnader, ta sig till och från arbetet samt delta i kultur- och fritidsaktiviteter. Vid byggnationer, reparationer och städning ska allergiframkallande ämnen undvikas. Dessutom måste det alltid finnas alternativ kost för personer som har särskilda behov när det gäller mat.

Ibland kan det behövas hjälpmedel för att kommunikationen ska fungera mellan människor. Enligt HSO måste det därför finnas tolkar, fungerande teleslingor, god akustik och belysning där så behövs. Webbplatser på Internet måste vara utformade så att de är tillgängliga även för personer med funktionsnedsättningar. Alla medborgare ska kunna ta del av information av olika slag. Enligt HSO måste därför tryckt och digital information vara tydligt utformad och vid behov gå att få som punktskrift, lättläst, på kassett eller diskett. I vissa sammanhang måste kanske talad information kompletteras av visuell.

Negativa attityder och dåligt bemötande kan utgöra ett stort hinder i kontakten mellan människor. Enligt HSO måste därför politiker, tjänstemän och allmänheten få kunskap om vad det innebär att leva med en funktionsnedsättning. Sådan kunskap är också en förutsättning för att kunna åtgärda brister i den fysiska, kommunikativa och informativa tillgängligheten.

Per-Olof Hedvall vid Cartec, en avdelning inom Institutionen för designvetenskaper vid Lunds tekniska högskola och Lunds universitet, har skrivit en avhandling om vad tillgänglighet innebär. Han har tagit fram en modell, aktivitetsdiamanten, som ska hjälpa människor med funktionsnedsättning och de i deras omgivning – allt från föräldrar och personliga assistenter till hjälpmedelstillverkare och lagstiftare – att tänka på tillgänglighet i nya banor. Aktivitetsdiamanten är en modell som visar hur faktorer i omgivningen kan ha stor betydelse för vad en person med en funktionsnedsättning faktiskt kan göra. Viljan att göra något är en nödvändig förutsättning, men

om omgivningens människor, föremål och miljö drar åt olika håll räcker ofta inte enbart viljan. Omgivningen blir ett hinder (Forskning om funktionshinder pågår, 1/10b).

Flera forskare anser att tillgänglighet i alltför hög grad har kommit att associeras med den fysiska miljön och rullstolsburna personer (Landahl 2010). Många fler med förflyttningssvårigheter använder rullator än rullstol. De föreslår därför att ”framkomlighet med rullator” används som ett alternativt begrepp till fysisk tillgänglighet. Samtidigt är det viktigt att inte enbart fokusera på rörelsehinder då tillgänglighet diskuteras. Nedsett hörsel, syn och kognitiv förmåga, psykiska störningar, överkänslighet och allergier mot vissa ämnen liksom andra medicinska funktionsnedsättningar (så som diabetes, astma, blödarsjuka, epilepsi, hjärtsjukdom, lungsjukdom, inkontinens samt mag- och tarmsjukdomar) måste också beaktas om man ska kunna tala om ett tillgängligt samhälle för alla.

Ibland skiljer man på tillgänglighet och användbarhet. Användbarhet handlar om hur exempelvis en miljö, ett redskap eller en webbplats fungerar utifrån den enskilde individens perspektiv. En vedertagen definition av begreppet användbarhet är den standard som är accepterad enligt ISO 9241-11:1998, definition 3.1:

Den utsträckning i vilken en specifik användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang (Bruzén och Prinz 2006, sidan 39).

En byggnad som uppförts enligt gällande regelverk för tillgänglighet behöver inte nödvändigtvis vara användbar för varje enskild person. Användbarhet är något mer än uppfyllda normer och standards (Iwarsson och Ståhl 2003). Våra intervjupersoner på avdelningen funktionshinder och delaktighet anser att Boverket inte gått tillräckligt långt i sina ambitioner avseende tillgänglighet ur ett användbarhetsperspektiv. I de riktlinjer för fysisk tillgänglighet som tagits fram inom Västra Götalandsregionen har användbarheten stått i fokus, vilket gjort att regionens riktlinjer är mer långtgående och ställer högre krav än Boverkets riktlinjer.

## Perspektiv på funktionsnedsättning och funktionshinder

I den vetenskapliga debatten existerar idag grovt sett tre olika synsätt eller modeller för funktionshinder: den medicinska modellen, den relationella modellen respektive den sociala modellen (Lindqvist och Lundälv 2008). I den *medicinska modellen* sätts sjukdomen, skadan eller funktionsnedsättningen i centrum. Problemet förstås så att det är den enskilde individen som saknar förmåga att göra sådant som andra klarar av. Modellen utgår från ett biofysiologiskt perspektiv som tydligt skiljer mellan normalt och onormalt. I förlängningen av detta synsätt ses vård, behandling och rehabilitering som det centrala.

Enligt den *relationella modellen* betraktas funktionshinder istället som ett samspel mellan individens funktionsnedsättning och utformningen av det omgivande samhället. En skada eller sjukdom i sig behöver inte innebära svårigheter att leva ett liv som de flesta andra. En funktionsbegränsning uppstår först i relation till vissa situationer. Om miljön hindrar en persons möjligheter att vara aktiv eller delaktig bidrar den till att skapa funktionshinder (WHO 2001). Man kan således vara handikappad i en situation eller funktion, men inte i en annan. Detta synsätt har sedan flera decennier tillbaka utgjort grunden för den svenska officiella handikappolitiken.

Den *sociala modellen* tar avstånd från föreställningen att funktionshinder handlar om individens tillkortakommanden. Funktionshinder uppstår enligt detta synsätt som ett resultat av diskriminering i samhället. Enligt vissa grenar av den sociala modellen betraktas personer med funktionsnedsättningar till och med som en kulturell minoritet. På senare år har handikappolitiken kommit att präglas allt mer av detta synsätt. Att funktionshinder allt oftare diskuteras i termer av mänskliga rättigheter kan ses som ett tecken på detta.

En variant av den sociala och relationella modellen är den så kallade *cripteorin*. Den säger att det är meningslöst att peka ut individer som har en funktionsnedsättning eftersom ingen är funktionsfullkomlig mer än tillfälligt. Funktionsfullkomlighet är aldrig garanterad och ickefunktion ligger alltid precis runt hörnet. Förr eller senare kommer alla få en eller annan funktion nedsatt. Genom exempelvis en olycka, sjukdom eller förändrade krav på arbetsmarknaden kan den funk-

tionsfullkomliga plötsligt få nedsatt funktion. Om inte annat får de flesta minskad rörelseförmåga med åren och ofta även nedsatt syn, hörsel och andra förmågor. Enligt *cripteorin* handlar det inte om att ha eller inte ha en funktionsnedsättning. Alla människors funktionsförmåga kan istället ses som ett kontinuum i förhållande till situation och miljö. *Cripteorin* pekar på att funktionsnedsättning bara kan finnas som en kontrast till funktionsfullkomlighet, att det normala bara kan finnas om det finns något onormalt att ta avstånd ifrån (Forskning om funktionshinder pågår, nummer 1/10b).

I socialpolitiska sammanhang är det oftast nödvändigt att avgränsa vad som utgör ett funktionshinder från det som inte är det. Utgångspunkten är då de administrativa definitioner som finns formulerade i olika delar av det välfärdspolitiska stödsystemet. Funktionshindrad blir den som bedöms uppfylla kriterierna i regelsystemet (Lindqvist 2009). Denna definition av funktionshinder är betydligt snävare än det relationella synsättet och utesluter många som själva anser sig vara funktionshindrade.

I oktober 2007 beslutade Socialstyrelsen om hur begreppen funktionsnedsättning och funktionshinder bör användas. Syftet med de nya definitionerna var att skapa tydlighet och att på sikt få bort ordet handikapp. Enligt Socialstyrelsen ska begreppet funktionsnedsättning användas för att ange en personlig egenskap, ”en nedsättning av den fysiska, psykiska eller intellektuella funktionsförmågan”. Med funktionshinder avses istället ”den begränsning som funktionsnedsättningen innebär för en person i relation till omgivningen”.

Det nya språkbruket har kritiserats av ett flertal forskare inom funktionshinderområdet. De menar att begreppet funktionsnedsättning riskerar att förstärka den attityd som ser människor med funktionsnedsättning som avvikande och att det aldrig är möjligt att tänka bort omgivningen då funktionshinder diskuteras. Dessutom används begreppen idag ofta som synonymer, något som skapar förvirring (Forskning om funktionshinder pågår, nummer 3/09).

I denna rapport har vi själva brottats med vilka begrepp vi ska använda och med vilken innebörd. I informationsbroschyrer, politiska styrdokument, utredningar och propositioner publicerade innan 2007 används i princip aldrig begreppet

funktionsnedsättning, enbart begreppet funktionshinder, oavsett om funktionsnedsättning eller funktionshinder avses enligt Socialstyrelsens definition. Många forskare har ju som nämndes ovan dessutom vägrat använda sig av begreppet funktionsnedsatt. Ett försök att rakt av anamma Socialstyrelsens rekommendationer vållade omedelbart problem, inte bara ur ett ideologiskt/etiskt perspektiv, men också i språkligt avseende. Det är svårt att använda begreppen konsekvent. Om vi refererade till texter där begreppet funktionshinder används istället för funktionsnedsättning, skulle vi då byta ut ordet för att följa Socialstyrelsens riktlinjer (och därmed riskera att förvansa författarens intentioner), eller behålla författarens begrepp (och därmed strunta i Socialstyrelsens påbud)? Slutligen beslutade vi oss för att använda begreppen i enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer, förutom i de fall då vi refererar till andras texter. Då använder vi oss istället av det begrepp som författaren använt.

## Personer med funktionsnedsättning i Västra Götalands län

Hur många personer i samhället som lever med någon form av funktionsnedsättning är omöjligt att ge ett entydigt svar på. Vilket svar som ges beror på vilken definition av funktionsnedsättning som används och vilken statistik som finns att tillgå. Statistiska centralbyrån utgår i sina levnadsnivåmätningar från intervjupersonernas egna bedömningar och definitioner av rörelseförmåga, syn, hörsel med mera för att komma fram till hur många som är funktionshindrade. Resultatet brukar bli att ungefär en femtedel av befolkningen i arbetsför ålder uppger att de har funktionshinder i någon form.

Om man enbart ser tillgänglighet som en funktionshinderfråga och då företrädesvis tänker på rullstolsburna personer eller blinda personer blir frågan väldigt liten och inget som berör eftersom de flesta av oss sällan träffar på personer med dessa funktionsnedsättningar. I många av Västra Götalandsregionens policydokument och riktlinjer kring tillgänglighet har man försökt förmedla att runt en femtedel av alla människor har någon form av funktionsnedsättning och att tillgänglighetsfrågor därför inte bara berör ett fåtal personer. Även om avsikten är att visa att många har funktionsnedsättningar – och därför kan vara i

behov av tillgänglighetsanpassningar – kan fokus på funktionsnedsättning leda till att tillgänglighetsfrågan blir mindre allmängiltig än vad den faktiskt är. Ur ett funktionshinderperspektiv kan det däremot vara intressant att uppskatta hur många personer som lever med en viss funktionsnedsättning.

Handikappkommittén i Västra Götalandsregionen har delat in de svårigheter som personer med funktionsnedsättningar har i fem områden: personer som har svårt att se, svårt att höra, svårt att röra sig, svårt att bearbeta, tolka och förmedla information samt svårt att tåla vissa ämnen. Enligt Västra Götalandsregionens egna beräkningar finns runt 250 000 personer som lever med varaktiga funktionsnedsättningar i länet (Västra Götalandsregionen 2006b). Åldersutveckling och att allt fler överlever olyckor och svåra sjukdomar innebär att gruppen funktionshindrade stadigt ökar.

I länet bor ungefär 1 500 personer som är döva. Uppskattningsvis är ungefär 1 000 av dessa barnsdomsdöva och kan då vara i behov av information i anpassad form. Dessa personers förstaspråk är teckenspråk och inte svenska. De kan ha problem med att ta del av skriven text eftersom teckenspråk har en egen grammatik och satslära. Förutom personer som är helt döva, finns många med olika typer av hörselskador, exempelvis nedsatt hörsel eller tinnitus. Dessa personer kan ha svårt att uppfatta tal i en bullrig miljö.

Det finns uppskattningsvis 25 000 synsvaga personer i Västra Götalands län. Av dessa har runt 15 000 personer en sådan synsvaghet att de är i behov av hjälp från länets syncentraler. Omkring 1 500 av dem är blinda eller gravt synskadade. Personer som har svårt att se kan ha behov av hjälpmedel som framställer talsyntes eller genom inläst eller syntetiskt tal via olika medier. De kan också behöva få texter ur tryckta medier levererade som digitala textfiler som lämpar sig för talsyntes. Andra använder sig av punktskrift. Att kunna välja teckenstorlek och teckensnitt i kombination med bra kontrast kan göra det möjligt för många synsvaga att ta del av både tryckta medier och webb.

Det finns många personer som har svårt att röra sig, exempelvis på grund av skador på leder och skelett eller problem med olika muskelfunktioner. Personer med cerebral pares, multipel skleros, neuromuskulära sjukdomar, ryggmärgsskador,

reumatiska sjukdomar och stroke räknas ofta till gruppen rörelsehindrade. Hur många som har just dessa funktionsnedsättningar är svårt att beräkna, men uppskattningsvis finns runt 170 000 personer i Västra Götalands län inom de diagnosgrupper som kan innebära svårigheter att röra sig.

Personer som har nedsatt rörlighet i armar och händer eller nedsatt finmotorik kan behöva talad information – syntetisk eller inläst – via olika medier om de har svårt att hålla och bläddra i en bok eller tidning. En del personer behöver använda sig av olika tekniska hjälpmedel för att kunna ta del av information på webbsidor och i tryckta medier. För att dessa hjälpmedel ska fungera krävs webbsidor som är korrekt konstruerade och programmerade i enlighet med nationella och internationella riktlinjer (se kapitel fem).

Enligt uppskattningar från Västra Götalandsregionen finns minst 60 000 personer i länet med

kognitiva funktionsnedsättningar, det vill säga svårigheter att bearbeta, tolka och förmedla information. Detta är sannolikt lågt räknat. Det rör sig bland annat om personer med utvecklingsstörning, psykiska funktionsnedsättningar, autism, asperger, hjärnskador, ADHD, dyslexi och demens. Gruppen inbegriper personer med mycket skiftande svårigheter. Personer som har svårt att bearbeta, tolka och förmedla information kan exempelvis ha behov av att få information på lättläst svenska som inte bygger på liknelser och ordspråk. Andra kan behöva få talad information, syntetiskt eller inläst, via olika medier.

Någon uppskattning över hur många personer som har svårt att tåla vissa ämnen har inte gjorts i regionen. Det rör sig sannolikt om en stor grupp människor som innefattar allergiker, glutenintoleranta, laktosintoleranta, doft- och kemikalieöverkänsliga, diabetiker och andra i behov av specialkost. ■

# 3. Uppföljningens utformning och genomförande

Enligt överenskommelse mellan FoU i Väst/GR och avdelningen funktionshinder och delaktighet skulle intervjuer genomföras med representanter för runt tretton förvaltningar och bolag i länet. Ett strategiskt urval gjordes i samarbete mellan FoU i Väst/GR och avdelningen funktionshinder och delaktighet med syfte att få en spridning både geografiskt och verksamhetsmässigt (sjukhus, primärvård, kulturinstitutioner, folkhögskolor och trafikföretag). Urvalet skulle också inbegripa verksamheter som kommit långt respektive mindre långt i sitt tillgänglighetsarbete. Avdelningen funktionshinder och delaktighet försåg FoU i Väst/GR med namn på lämpliga intervjupersoner i respektive verksamhet då de har bättre inblick i vilka som arbetar med tillgänglighetsfrågor i regionen än vi utvärderare på FoU i Väst/GR. I bilaga tre finns en förteckning över vilka personer och verksamheter intervjuades.

Personerna på intervjuistan erbjöds att ta med sig ytterligare personer till intervjutillfället om de ansåg att dessa skulle kunna bidra med värdefulla upplysningar och information. I vissa verksamheter intervjuades två personer tillsammans, i andra verksamheter bara en företrädare. En av de verksamheter som ingick i urvalet (Västtrafik) avböjde att delta i uppföljningen. Totalt kom vi att intervjua 16 personer i 12 olika förvaltningar och bolag. Hälften av verksamhetsföreträdarna intervjuades huvudsakligen kring fysisk tillgänglighet och den andra hälften kring information i anpas-

sad form och informationstillgänglighet. Utöver dessa intervjuer ligger även upprepade samtal med företrädare för avdelningen funktionshinder och delaktighet samt en mängd skriftliga dokument (se rapportens referenslista) till grund för rapportens analys och slutsatser.

Intervjuerna skulle enligt önskemål från uppdragsgivaren vara semistrukturerade, det vill säga utgå från ett par på förhand preciserade frågor, men också ge utrymme för följdfrågor och diskussioner. En särskild frågeguide arbetades fram i samarbete mellan FoU i Väst/GR och avdelningen funktionshinder och delaktighet (se bilaga 2). De frågor som avdelningen funktionshinder och delaktighet särskilt ville få svar på var:

1. om intervjupersonerna kände till den så kallade Tillgänglighetsdatabasen, Vervas 24-timmarswebb samt Västra Götalandsregionens riktlinjer för fysisk tillgänglighet respektive informationstillgänglighet<sup>1</sup>,
2. hur intervjupersonerna fått kännedom om databasen och riktlinjerna,
3. om databasen och riktlinjerna används i intervjupersonernas verksamheter,
4. hur intervjupersonernas verksamheter arbetat med att undanröja så kallade enkelt avhjälpna hinder samt,
5. om intervjupersonerna och deras verksamheter behöver något särskilt stöd i tillgänglighetsarbetet.

---

1. Vad dessa olika riktlinjer och databaser innehåller för information framgår i kapitel fyra och fem i denna rapport.

Intervjuerna tog mellan 45 minuter till två timmar vardera att genomföra. De spelades in och skrevs därefter ut i sammanfattande form. Citat i rapporten är dock återgivna så noggrant som möjligt. Eftersom det finns stora skillnader mellan tal- och skriftspråk har vissa justeringar gjorts för att göra citaten mer begripliga.

I flera verksamheter intervjuades inte den verksamhetsrepresentant som avdelningen funktionshinder och delaktighet föreslagit. Det visade sig nämligen att de föreslagna personerna inte alltid ansvarade för tillgänglighetsfrågor i sin verksamhet varför vi hänvisades att prata med andra verksamhetsföreträdare istället. Detta är en intressant iakttagelse i sig. Till skillnad från många andra frågor som regionen arbetar med, hamnar inte tillgänglighet självklart på någon särskild persons eller yrkesgrupps skrivbord. Det konkreta tillgänglighetsarbetet har en tendens att falla mellan stolarna för flera personers, yrkesgruppers, professioners och verksamheters ansvarsområden. Detta försvårar tillgänglighetsarbetet, särskilt som arbetet ofta kräver att flera parter samarbetar. Hur ska man kunna samarbeta om man inte ens vet vem man ska samarbeta med?

## Motstridiga uppgifter

Uppföljningen genomfördes under oktober 2009 till februari 2010 av Theresa Larsen, organisationsteoretiker och projektledare vid FoU i Väst/GR samt Maria Martini, folkhälsovetare och projektassistent vid FoU i Väst/GR. Både Theresa Larsen och Maria Martini gjorde de intervjuer som ligger till grund för uppföljningsuppdragets slutsatser och har gemensamt analyserat intervju-materialet. Theresa Larsen har skrivit denna rapport.

En preliminär version av rapporten har presenterats och diskuterats vid ett seminarium på FoU i Väst/GR, med Handikappkommittén i Västra Götalandsregionen samt med Jan Terneby och Marianne Salén vid avdelningen funktionshinder

och delaktighet samt med Elin Fritiofsson vid regionkansliets informationsavdelning. I samtalen med Handikappkommittén, Jan Terneby, Marianne Salén och Elin Fritiofsson framkom att ett flertal omständigheter och faktauppgifter som intervjupersonerna berättat om vid intervjutillfället inte stämde överens med faktiska förhållanden i regionen. Det gällde exempelvis vilka riktlinjer som finns, hur de ska tolkas och om det finns manualer och support till särskilda dataprogram som används i tillgänglighetsarbetet. I samtalen framkom också att det fanns sådant som Handikappkommittén framhöll som inte heller stämde överens med faktiska förhållanden i de verksamheter där vi intervjuade företrädare. Det gällde exempelvis huruvida lokalkostnader ingår som en av flera poster i verksamheternas totalbudget eller inte och vilket stöd som en verksamhet kan få av exempelvis Västfastigheter och andra regionala aktörer i tillgänglighetsarbetet.

Inför publiceringen av denna slutliga rapport har vi därför kontrollerat faktauppgifter och påståenden upprepade gånger mot flera källor, både skriftliga och muntliga, och därefter skrivit om delar av rapporten.

Oftast har vi lyckats få klarhet i vad som gäller, men kring vissa frågor och uppgifter kvarstår fortfarande frågetecken. Frågetecknen handlar inte i första hand om att olika personer gör olika tolkningar eller uppfattar situationer olika utifrån sin egen synvinkel, utan snarare om att intervjupersonerna framför motstridiga faktauppgifter. Så vitt vi kan bedöma beror detta på att anställda i regionen har tillgång till olika slags information. En del har fått korrekt information, andra ibland helt felaktig. Många av intervjupersonerna har inte haft tillgång till den senaste informationen utan hänvisat till beslut, handlingar och rutiner som inte längre gäller. I den mån det varit möjligt har vi valt att särskilt lyfta dessa motstridiga och oklara områden till diskussion i rapporten. ■

## 4. Fysisk tillgänglighet i praktiken

*I varje huskropp som har toaletter för allmänheten finns dessutom minst en toalett med fri vändyta med diameter minst 2,0 meter. Golvytan är minst 2,6 x 3,3 meter. Toaletten är placerad lätt åtkomlig i anslutning till huvudentrén. Brits för av- och påklädning finns. Britsen är försedd med skyddspapper.*

Riktlinje 4.3 för handikapptoaletter i Västra Götalandsregionens riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet.

I detta och nästa kapitel redovisar vi intervjuerna med representanter för bolag och förvaltningar i Västra Götalandsregionen. Vi har lagt särskilt stor vikt vid att dels lyfta goda exempel, dels peka på sådant som verksamheterna upplever som problematiskt i tillgänglighetsarbetet.

Vi vill påpeka att det är de intervjuades *upplevelser, uppfattningar* och *tolkningar* av en viss situation eller förhållande som återges. Det är inte säkert att dessa överensstämmer med faktiska förhållanden eller regler på området eller att alla anställda i intervjupersonernas verksamheter delar den intervjuades bild. Exempelvis kan det vara så att någon av de intervjuade uppfattar att lagar och regler ska tolkas på ett visst sätt medan Boverket, regeringen och Handikappskommittén i Västra Götalandsregionen gör andra tolkningar. Vidare kan det vara så att förbättringsåtgärder som intervjupersonerna föreslagit under intervjun redan kan ha varit genomförda eller på väg att införas.

### Varierande förutsättningar

Fastighetsägare är ansvariga för att den fysiska miljön i deras byggnader är tillgänglig och i övrigt följer de lagar och regler som finns på området. Samtidigt är det verksamhetschefer som på ett övergripande plan ansvarar för tillgänglighetsfrågor i sin verksamhet. Det är med andra ord cheferna som ska se till att lagar och regler som styr deras verksamhet efterlevs. Verksamhetschefer är också ansvariga för att se till att fastighetsägarna uppfyller de tillgänglighetskrav som ställs på

verksamheten (SKL och Regeringskansliet 2008).

Rent organisatoriskt ligger det praktiska tillgänglighetsarbetet oftast på någon annan person än verksamhetschefen. Ibland har en eller flera personer fått ett tydligt uppdrag från ledningen i sin verksamhet att arbeta med tillgänglighetsfrågor. Av intervjuaren i uppföljningen framgår dock att många som arbetar med tillgänglighetsfrågor i regionen inte har ett sådant uppdrag. Tillgänglighetsfrågor har av mer eller mindre klara skäl "bara hamnat på deras skrivbord". Några personer har självmant visat intresse för att arbeta med frågorna. Vissa skulle till och med kunna betecknas som eldsjälar. Andra är betydligt mindre intresserade.

Av intervjuerna framkommer att de personer som arbetar med tillgänglighetsfrågor i regionen har mycket varierande förutsättningar för detta. Några arbetar på heltid med tillgänglighet, medan andra hanterar dessa frågor som en av många arbetsuppgifter. En intervjuperson uttryckte det som "jag arbetar med tusen olika saker och därmed funderar jag ibland på tillgänglighetsfrågor". Flera berättade att de saknar egentliga befogenheter att jobba med tillgänglighetsfrågor. De har inte mandat att fatta beslut och inte heller resurser för att göra förändringar och ombyggnationer.

Jag har ingen budget för att kunna arbeta med att förbättra tillgängligheten. Även småsaker måste ju betalas av någon. Att måla en färgmarkering runt en dörr eller ledstång kostar inte mycket, men vem ska betala för färgburken?

Kompetensnivån hos dem som arbetar med tillgänglighetsfrågor skiljer sig kraftigt åt mellan olika personer och verksamheter. Flera av de intervjuade ansåg att det inte räcker att ett par personer i en verksamhet har kunskap om tillgänglighets- och funktionshinderfrågor. Då blir det svårt att genomföra åtgärder och driva ett framgångsrikt förändringsarbete. En person uttryckte det som att ”flera borde få på sig tillgänglighetsglasögonen, särskilt chefer”.

Av intervju svaren framkommer att många av de personer som har ett mer informellt ansvar för tillgänglighetsfrågor i sin verksamhet eller som har tillgänglighetsfrågor som en av många arbetsuppgifter inte alltid nås av relevant regionintern information. Informationen sprids huvudsakligen till verksamhetschefer som inte alltid vidarebefordrar den till berörda personer. Några menar att många verksamhetschefer får så mycket information att de lätt missar sådant som kan vara relevant, särskilt om det är någon annan än de själva i organisationen som arbetar med det som informationen rör. Andra tror att vissa verksamhetschefer har så dåliga kunskaper i tillgänglighetsfrågor att de inte tycker att information i ämnet är viktig och därför slänger den.

Mycket i regionen bygger på att man är chef och sitter med i olika nätverk och det fungerar inte alltid i alla frågor. Vi kanske har med en chef härifrån i ett nätverk, men frågan uppfattas inte som viktig av chefen och landar inte i någon åtgärdsplan. Jag som inte är chef, var kan jag hämta in kunskapen om vad som pågår och vad som är viktigt?

Vi har också kunnat notera att det finns en skillnad mellan hur bolag och förvaltningar arbetar med tillgänglighetsfrågor. Vissa bolag, exempelvis olika kulturinstitutioner, är beroende av en god kundtillströmning för sin överlevnad. De betraktar ett aktivt och offensivt tillgänglighetsarbete som ett sätt att nå nya kunder och behålla sin befintliga kundkrets. Sådana incitament finns inte på samma sätt i många förvaltningar. Däremot kan det finnas en slags ”omvänd incitamentsordning” istället. Genom att skicka ut tydliga kallelser och uppmuntra till egenvård kan verksamheter inom hälso- och sjukvårdsområdet undvika onödigt merarbete och få bättre möjligheter att kunna fokusera på de patienter som verkligen är i behov av hjälp. Regionens sida [www.1177.se](http://www.1177.se) där allmänheten kan få råd och information om vård

kan ses som en reaktion på ett sådant omvänt incitament.

## Riktlinjer för fysisk tillgänglighet

Sedan januari 2002 har Västra Götalandsregionen politiskt fastställda riktlinjer och standarder för fysisk tillgänglighet till regionens fastigheter för personer med olika funktionsnedsättningar. Riktlinjerna arbetades fram av regionens dåvarande handikappförvaltning i samarbete med representanter från Västfastigheter, regionens sjukhus, tandvården och primärvården. Under 2004 togs särskilda riktlinjer och standards fram för idrottsanläggningar inklusive bad- och simhallar samt skolor, bibliotek och butiker. I det arbetet deltog förutom Västra Götalandsregionen även kommunerna Tidaholm, Lerum, Munkedal och Vänersborg samt Konsumentverket. Länsstyrelsen i Västra Götaland och Västra Götalandsregionen har sedan 2003 antagna riktlinjer för naturreservat.

Revideringar av riktlinjerna har gjorts regelbundet utifrån Boverkets föreskrifter och gjorda erfarenheter. Hösten 2008 startade ett gemensamt arbete mellan Västra Götalandsregionen, kommunalförbunden i Västra Götaland och handikapprörelsen med att arbeta fram gemensamma riktlinjer och standarder för fysisk tillgänglighet till inom- och utomhusmiljöer. I arbetet deltog också Länsstyrelsen i Västra Götaland, Konsumentverket och Handisam. Riktlinjerna har remissbehandlats och därefter fastställts av regionfullmäktige.

Enligt intervju personerna på avdelningen funktionshinder och delaktighet är Västra Götalandsregionens riktlinjer och standarder för fysisk tillgänglighet unika i sitt slag. I andra delar av landet finns checklistor framtagna men inte så omfattande riktlinjer som i Västra Götalandsregionen. Riktlinjerna utgår enligt intervju personerna på avdelningen funktionshinder och delaktighet från gällande lagtext. Ungefär 80 procent av riktlinjerna överensstämmer med de lagkrav som ställs på tillgänglighet generellt, medan ungefär 20 procent av regionens riktlinjer ställer högre krav än vad lagen föreskriver. Exempelvis ställer regionen högre krav på handikapptoalletter avseende utrymme och funktionalitet än vad Boverket anger i sina riktlinjer.

Intervju personerna på avdelningen funktions-



hinder och delaktighet framförde att riktlinjerna för fysisk tillgänglighet är väl förankrade i regionen. Fyra representanter från Västfastigheter liksom representanter från sjukhus, tandvård och primärvård finns hela tiden med i den grupp som arbetar fram och reviderade riktlinjerna. Dessutom har riktlinjerna fastställts av regionfullmäktige. Men intervjupersonerna från bolag och förvaltningar i regionen vittnar om en annan bild. De flesta ansåg att Västra Götalandsregionens riktlinjer för tillgängliga och användbara miljöer är bra att använda som checklista och som stöd i argumentationen gentemot chefer och politiker om en viss tillgänglighetsåtgärd behöver göras i verksamheten. Riktlinjerna måste dock användas med sunt förnuft anser flera, annars kan kraven ibland bli orimliga. Nyttan av åtgärden måste vägas mot kostanden var en återkommande synpunkt.

Flera ansåg att fastighetsägare och verksamhetsansvariga gång på gång tvingas bryta mot olika regelverk och direktiv i tillgänglighetsarbetet eftersom de sinsemellan är oförenliga.

Det hade varit bra om det fanns någon slags tillståndsmyndighet som kontrollerade det här med tillgänglighet. Då hade man kunnat begära dispens från vissa krav när man såg att de var uppenbart olämpliga eller omöjliga att följa.

Intervjupersoner från avdelningen funktionshinder och delaktighet hävdar att man redan idag skapar särlösningar och undantag från gällande regelverk för vissa verksamheter. Det kan till exempel röra sig om en liten fotvårds- eller sjukgymnastikmottagning som bedrivs på entreprenad. Eftersom en sådan mottagning har förhållandevis få besökare och liten omsättning blir det orimligt att ställa lika höga tillgänglighetskrav på sådana verksamheter som på exempelvis ett sjukhus. Samtidigt vänder sig avdelningen funktionshinder och delaktighet mot argumentet att det skulle finnas ett generellt behov av undantag från gällande riktlinjer kring tillgänglighet i regionen. En sådan åsikt tror man snarare bygger på okunskap och bristande insikt än faktiska omständigheter.

När det gäller brandsäkerhet kompromissar man aldrig. Varför skulle man göra det när det gäller tillgänglighet? Man kan också fundera på om det är acceptabelt att bara 80 procent av medborgarna ska kunna ta del av information som regionens bolag och förvaltningar sprider. Borde inte pengarna satsas på

att ta fram information som är tillgänglig för alla istället, även om det innebär att man kanske inte kan ta fram lika snygga trycksaker eller lika omfattande information som idag?

Vissa tillgänglighetskrav uppfattas inte som rimliga av de intervjuade verksamhetsföreträdarna. Ett sådant område som flera lyfte är att det måste finnas fungerande hörselteknisk utrustning i *alla* sammanträdesrum, samlingslokaler, lektionssalar och åskådarlåtar dit allmänheten har tillträde.

Vi har hörslingor i många av våra konferensrum, men inte alla. Hörslingorna används så sällan att det känns orimligt att installera tekniken överallt. I de fall hörselskadade personer besöker oss kan vi alltid förlägga möten till lokaler med hörslinga.

Regelverket kring handikapptoiletter är ett annat område som många av intervjupersonerna ifrågasätter. I Västra Götalandsregionen är standardkraven på en handikapptoilet strängare än de regler som Boverket har. För att en toalett ska uppfylla kraven på tillgänglighet i Västra Götalandsregionen ska det finnas en nedfällbar brits i den som ska kunna användas vid exempelvis blöjbyte på vuxna personer. Enligt intervjupersonerna används dessa britsar sällan så som det var tänkt. Ibland utnyttjas britsarna av hemlösa och missbrukare istället. Britsarna har också påtalats som ett arbetsmiljöproblem av lokalvårdspersonal eftersom de försvårar rengöringen av toalettutrymmet.

Några ifrågasätter om det är rimligt att lägga så mycket pengar på att bygga om toaletter enligt gällande regelverk om de inte utnyttjas av personer med funktionsnedsättningar särskilt ofta. På vårdinrättningar finns ofta möjligheten att ligga ner i samband med toalettbestyr på andra håll i byggnaden, men regionens riktlinjer säger att handikapptoiletter ska finnas i de gemensamma allmänutrymmena i anslutning till huvudentrén. En person som ansvarade för den fysiska miljön på ett sjukhus uttryckte sig så här:

På de flesta mottagningar och vårdavdelningar hos oss finns det möjligheter att kunna ligga. Likadant är det i hygienrummen. Finns ett behov kan vi lösa det.

Andra riktlinjer som ibland uppfattas som orimliga och ogenomtänkta är standarder för skyltar och då särskilt så kallade taktila skyltar, det vill säga skyltar med någon form av relief så att en synskadad person kan känna vad som står på

dem. Där krockar kraven på tillgänglighet med vad som kan betraktas som användbarhet.

Om vi nu hänger upp taktila skyltar på dörrarna till våra toaletter så måste ju den som är synskadad ändå kunna ta sig till, hitta toaletten på något vis och dessutom veta att det finns en skylt där som de kan känna på.

Flertalet av de intervjuade påpekade att det här med tillgänglighetsfrågor är väldigt komplext. Många olika faktorer samspelar och påverkar om en miljö upplevs som tillgänglig eller inte. Ofta arbetar personer på olika avdelningar med fysisk tillgänglighet respektive informationstillgänglighet. Varje avdelning tar fram sin egen handlingsplan för tillgänglighetsarbetet. För att åstadkomma ett helhetstänkande krävs samarbete dem emellan. På Skaraborgs sjukhus har man därför valt att arbeta utifrån ett processtänkande, exempelvis vad gäller patientströmmarna på sjukhuset. För att patientströmmarna ska kunna flöda effektivt och patienterna ska känna sig trygga oavsett funktionsförmåga behöver exempelvis både kallelser och information om undersökningar, transporter till och från sjukhuset samt skyltning och framkomlighet i lokalerna fungera.

Att förbättra tillgängligheten i äldre byggnader är inte alltid enkelt. Ibland saknas de utrymmen som behövs för att kunna installera hissar, bygga ramper och handikapptoaletter som uppfyller Västra Götalandsregionens riktlinjer och standard för tillgängliga och användbara miljöer.

För att kunna bygga en handikapptoalett enligt gällande regler måste man kanske låta toalettutrymmet sticka ut i en korridor eftersom det saknas annat utrymme att ta av. Då blir visserligen toaletten tillgänglig för rörelsehindrade personer men tillgängligheten för synskadade i korridoren har försämrats.

Flera av dem som vi talat med menar att det regelverk som styr utformningen av den fysiska miljön ibland är väl stelbent. En person hävdade till och med att den som känner för att garanterat misslyckas med att uppnå målen med sitt arbete, ska arbeta med tillgänglighetsfrågor. Det är helt enkelt inte möjligt att kunna tillgodose alla tillgänglighetskrav på en gång. Genom att åtgärda ett tillgänglighetsproblem kan ett annat skapas. Några av de intervjuade verksamhetsföreträdarna tar upp exempel på sådana situationer: om man placerar en kaffeautomat på en sådan höjd

att den nås av någon som är rullstolsburen kan den upplevas för låg för en stående person. Det samma gäller placeringen av automatiska dörröppnare. Därtill finns många andra faktorer än tillgänglighet för personer med funktionshinder som också måste beaktas vid exempelvis om- och nybyggnationer: ekonomi, estetik, säkerhet och arbetsmiljö, för att nämna några.

Denna bild håller dock varken handikappkommittén eller avdelningen funktionshinder och delaktighet med om. De anser att det alltid går att hitta lösningar. Dilemmasituationer som de som anges ovan har diskuterats i många olika sammanhang i regionen och lösningar hittats som numera står inskrivna i riktlinjerna för den fysiska miljön. Problemet med kaffeautomaten och dörröppnaren är enligt avdelningen funktionshinder och delaktighet inget problem. Genom att placera dessa så att de nås av den som är rullstolsburen kan även långa personer nå dem, om de böjer lite på knäna. Om de däremot placeras på lagom höjd för en lång person nås de varken av rullstolsburna eller kortväxta personer.

## Enkelt avhjälpna hinder

Målsättningen är att Sveriges plan för handikappolitiken, *Från patient till medborgare*, ska vara genomförd innan utgången av 2010. En del i planen som fått tydliga (ekonomiska) konsekvenser för både företag och förvaltningar är att alla så kallade enkelt avhjälpna hinder ska vara åtgärdade i lokaler dit allmänheten har tillträde. En ny paragraf i plan- och byggnadslagen trädde i kraft den 1 juli 2001 (17 kap 21 a § PBL) i vilken enkelt avhjälpna hinder regleras och definieras: ”Med enkelt avhjälpna hinder avses sådana hinder som med hänsyn till nyttan av åtgärden och förutsättningarna på platsen kan anses rimliga att avhjälpa”. Det är en ovanlig lagparagraf på så vis att den ställer retroaktiva krav.

Paragrafen i PBL ger stort tolkningsutrymme för vad som kan anses vara ett enkelt avhjälpna hinder. Olika myndigheter och organisationer har därför på senare år arbetat fram riktlinjer, lathundar och checklistor för vad som mer exakt är ett enkelt avhjälpna hinder (se exempelvis Boverket 2003, Fastighetsägarna 2004). På ett övergripande plan kan man säga att enkelt avhjälpna hinder rör sig om enklare brister i den befintliga fysiska miljön som exempelvis höga trösklar,

tunga dörrar, felaktig placering och utformning av dörröppnare, bristande och bländande belysning, ledstångers utformning och hur inredningen ser ut och placeras (SKL och Regeringen 2008). I nybyggnationer har kraven skärpts ytterligare.

Den som är ansvarig för att lagen efterlevs och som bär kostnaden för åtgärderna är lokalens ägare. Många hinder handlar dock om enskilda verksamheters ansvar, det vill säga det ansvar som hyresgästen har. Vem som ansvarar för vad regleras bland annat i hyreskontraktet mellan ägare och hyresgäst. Ansvarsfördelningen i praktiken är dock sällan glasklar.

Västfastigheter är Västra Götalandsregionens lokalförsörjare och fastighetsförvaltning. De förser regionens verksamheter med lokaler, både i egna fastigheter och genom inhyrningar. I Västra Götalandsregionen äger Västfastigheter knappt två tredjedelar av det lokalbestånd i vilken regionen bedriver verksamhet. Övrig verksamhet bedrivs i hyrda lokaler. Enligt regionens riktlinjer för lokalförsörjning (Västra Götalandsregionen 2006c) ska Västfastigheter lösa alla lokalfrågor i regionen utifrån de lokalbehov som verksamheterna efterfrågar och är beredda att betala för. Det innebär till exempel att förhyrning av externa lokaler endast får se genom Västfastigheters medverkan. Västfastigheter är den part som förhandlar med externa hyresvärdar och granskar förslag till hyresavtal.

När vi samtalade med företrädare för bolag och förvaltningar i Västra Götalandsregionen om fysisk tillgänglighet kom samtalen nästan utslutande att kretsa kring enkelt avhjälpna hinder. Detta är en fråga som just nu upptar mycket tid och engagemang bland de personer som på olika sätt arbetar med lokalfrågor.

Tillgänglighet har väl egentligen varit en fråga som legat väldigt mycket på Västfastigheter tidigare. Man ansåg det vara deras huvudvärk. Men sedan har tillgänglighet uppmärksammats i olika sammanhang och då har man väl insett att vi måste hålla på med detta från bägge håll.

Alla verksamhetsföreträdare som vi samtalat med i uppföljningsuppdraget berättade att de oftast är nöjda med samarbetet med Västfastigheter och andra större fastighetsbolag i frågor som rör tillgängligheten i den fysiska miljön. En person ansåg dock att Västfastigheter fått upp ögonen för enkelt avhjälpna hinder alldeles för sent.

Vidden av detta har inte gått upp för Västfastigheter förrän nu tror jag, typ för ett par veckor sedan. Då började de förstå att herrestjans!

Annars beskrevs representanterna från Västfastigheter som engagerade och kunniga. De stöttar verksamheterna i att göra rätt från början vid ny- och ombyggnationer.

De påminner oss ständigt: tänk på det, kom ihåg det och så kan vi inte göra därför att!

Mindre fastighetsägare har enligt intervjupersonerna däremot inte alls samma kunskap som Västfastigheter. De mindre fastighetsägarna är inte heller lika villiga att åtgärda exempelvis enkelt avhjälpna hinder som de större.

Många fastighetsägare vet inte vad de har för ansvar. De säger att de bara har ansvar fram till receptionen. Men vad som gäller står reglerat i respektive hyreskontrakt. Ibland blir det tolkningstvister om formuleringar.

Att Västfastigheter varit mer tillmötesgående med att åtgärda enkelt avhjälpna hinder än mindre fastighetsägare kan möjligtvis förklaras av ekonomiska skäl. Regionen har avsatt 60 miljoner kronor för att åtgärda sådana hinder i Västfastigheters fastighetsbestånd. Enkelt avhjälpna hinder i hyrda lokaler måste varje enskild privat fastighetsägare själva åtgärda inom ramarna för sin budget.

Om ledningen för en verksamhet inte har tillräckliga kunskaper i tillgänglighetsfrågor är det lätt att tillgänglighetsaspekter hamnar i skymundan eller att inadekvata åtgärder görs vid om- och tillbyggnationer om verksamheten är hyresgäst hos en mindre fastighetsägare. Flera av de intervjuade påpekade att det är viktigt att hyresgäst och fastighetsägare samarbetar. Fastighetsägaren kan ha gjort allt rätt, men om hyresgästen sedan hänger upp utstickande konst, ställer stora blommor på golvet eller stolar mitt i ett gångstråk så blir lokalerna otillgängliga i alla fall.

En generell iakttagelse som vi gjorde under intervjuerna var att många uppfattar åtgärdandet av enkelt avhjälpna hinder som svårt och luddigt. Vad har fastighetsägaren för ansvar? Vad måste verksamheten göra? De verksamhetsföreträdare vi intervjuade som sitter i externt inhyrda lokaler var dessutom osäkra på vilken hjälp de kunde få från Västfastigheter i dessa frågor och vad sådan hjälp i så fall skulle kosta. Även själva begreppet

enkelt avhjälpna hinder uppfattas som knepigt av många. Flera av intervjupersonerna sa istället ”enkelt avhjälpna fel” eller ”lätt avhjälpna hinder”.

Några av intervjupersonerna sade sig ha känt till i många år att alla enkelt avhjälpna hinder ska vara åtgärdade innan utgången av år 2010, medan andra framhöll att de mer nyligen blivit varse detta. Oavsett om kunskapen om reglerna funnits under en längre tid eller inte, är det många verksamheter som avvaktat ända tills i år eller förra året med att inventera hindren, skriva en handlingsplan och börja åtgärda hindren.

Man har ju hört talas om detta med tillgänglighet sedan 2001, men det har inte riktigt blivit skarpt läge förrän sista året.

Vissa av de intervjuade uppfattar det som om avdelningen funktionshinder och delaktighet anser att just deras verksamhet försökt förhålla arbetet med att åtgärda enkelt avhjälpna hinder eller till och med försökt smita från sitt ansvar. Så är det inte menar de som vi intervjuat. Problemet ligger i att ansvarsfördelningen mellan fastighetsägare och verksamheter liksom mellan chefer och medarbetare varit otydlig. Ansvariga personer har ofta saknat mandat och ekonomiska resurser för att kunna arbeta aktivt med frågan. Många av de intervjuade har uppfattat detta som oerhört frustrerande. Flera av dem är oerhört engagerade i funktionshinderfrågor och skulle vilja göra mycket mer än de redan gör. En person berättade att när de kontaktat avdelningen funktionshinder och delaktighet för att få råd i hur de ska prioritera i sitt tillgänglighetsarbete, hade de fått till svar att de ska följa regionens riktlinjer och inte tro att de slipper undan sitt ansvar. Den som möts av pekpinna när den ber om hjälp ställer sig naturligtvis tveksam till att be om hjälp igen.

De flesta som vi intervjuade menade att de inte kommer att ha hunnit åtgärda alla enkelt avhjälpna hinder innan årsskiftet. Vissa verksamheter hade fortfarande inte ens inventerats vid tidpunkten för intervjun. Denna iakttagelse stämmer väl överens med uppgifter från Västfastigheter. Sedan en tid tillbaka för Västfastigheter månatlig statistik över hur långt de kommit i arbetet med att åtgärda enkelt avhjälpna hinder i sitt eget fastighetsbestånd. Motsvarande statistik för hyrda lokaler finns inte. I statistiken från den 1 april 2010 framgår att det är en stor spridning mellan regio-

nens verksamheter avseende hur långt man kommit i tillgänglighetsarbetet. Några verksamheter har precis påbörjat att inventera sina lokaler och arbetar just nu med att ta fram en handlingsplan för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder. Andra har redan åtgärdat uppemot 80 till 95 procent av alla hinder. Längst i detta arbete har Falköpings sjukhus, Alingsås lasarett och Vitlycke museum kommit. De flesta naturbruksskolorna i regionen har ännu inte påbörjat åtgärdsarbetet, medan många vårdcentraler har en åtgärdsfrekvens på mellan 5 till 15 procent ([www.vastfast.vgregion.se](http://www.vastfast.vgregion.se)).

De företrädare för större bolag och förvaltningar vi talat med har haft hjälp av Västfastigheter eller något konsultbolag, exempelvis en arkitektfirma, för att inventera sina fastigheter avseende enkelt avhjälpna hinder. En intervjuperson som arbetar i en mindre verksamhet berättade att de inte haft ekonomiska möjligheter att anlita en extern konsult för att inventera sina lokaler. För drygt ett år sedan inspekterade de istället själva tillsammans med fastighetsägaren (ett mindre bolag) lokalerna med stöd av regionens riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet. Därefter upprättade de en gemensam handlingsplan. Trots flera påtryckningar har fastighetsägaren fortfarande inte fullföljt sina åtaganden i planen.

Verksamhetsföreträdare som gått med personal från Västfastigheter eller något konsultbolag vid inventeringstillfället har använt sig av regionens riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet som en checklista. Den representant från Västfastigheter som vi talade med uppgav att Västfastigheter alltid använder regionens riktlinjer vid inventering av sina lokaler. En verksamhetsföreträdare med ansvar för fysiska tillgänglighetsfrågor uttryckte sig så här:

Riktlinjerna finns med i bakgrunden. Det är mer Västfastigheter och arkitektkonsulten som arbetade fram åtgärdsplanen som använt dem i sitt arbete. Vi hade ju stämt av att hon skulle använda det som utgångspunkt.

Flera av intervjupersonerna påpekade att det kan vara svårt att hitta rätt i riktlinjerna eftersom de är så omfattande. Eftersom riktlinjerna uppdateras regelbundet menade andra att det borde anges i riktlinjerna vad som ändrats sedan föregående upplaga. Nu måste man jämföra tidigare och senare versioner av riktlinjerna för att upptäcka vad som är nytt.

Ett annat skäl som flera av de intervjuade upp- gav som orsak till varför de avvaktat med att åtgärda enkelt avhjälpna hinder är att de försökt samordna inventeringen och åtgärderna av enkelt avhjälpna hinder med andra omorganisations- och ombyggnationsprojekt för att hålla kostnaderna nere. Det blir billigare om man tänker rätt och gör rätt från början när man ändå bygger om. Några berättade att de bland annat samordnat arbetsmiljöronder och inventeringen av enkelt avhjälpna hinder. Nästan samtliga intervjuade påpekade också att de i sina respektive verksamheter inte haft råd att åtgärda allt på en gång, och att det heller inte är bra att bygga om överallt samtidigt. Då blir byggnaden helt otillgängligt under ombyggnationsfasen.

Flera bland de intervjuade menade också att enkelt avhjälpna hinder inte alltid är så enkla att avhjälpa om man ska hitta långsiktigt goda lösningar.

Det tar tid att få igenom sker också för det är så mycket diskuterande fram och tillbaka och mätande innan vi kan göra en beställning. Även om det gäller en sådan enkel sak som en stol eller en matta så tar det tid. Det är svårt att sätta en tidplan på sådant.

Ibland finns inte bra och fungerande teknik att tillgå. På ett sjukhus i regionen såg man till exempel att det fanns ett behov av långa dörröppnare som kan nås av både rullstolsburna, barn och vuxna. Sådana fanns inte på marknaden. De fick därför be en leverantör ta fram en prototyp som nu testas i liten skala.

Flera av de intervjuade påpekade också att det är viktigt att skynda långsamt och ta sig tid att lära av erfarenheter från redan genomförda åtgärder. Tillgänglighetsarbetet får inte ta slut 2010 utan måste fortgå som en kontinuerlig process. En verksamhetsföreträdare berättade att man i hans verksamhet hängt upp krokarna för jackor på en handikapptoalett enligt gällande regelverk. Ganska snart upptäckte man att gående personer riskerade att slå i krokarna med låren och skada sig. Krokarna fick då flyttas till en annan plats på samma höjd i toalettutrymmet. Denna erfarenhet tog man med sig när man sedan satte upp krokarna på övriga toaletter.

Några av de vi intervjuade – särskilt företrädare för mindre bolag och förvaltningar i externt hyrd lokaler – påpekade att det saknas resurser för att åtgärda alla enkelt avhjälpna hinder i verk-

samheterna. Många förefaller inte ha känt till att 60 miljoner kronor avsatts till Västfastigheter för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder.

Eftersom vi har begränsat med resurser måste vi hela tiden ställa tillgänglighetsarbete mot andra aktiviteter i verksamheten. Skulle vi göra allt som krävs av oss skulle vi få jättetillgängliga lokaler men ingen personal som kan bedriva verksamhet i dem.

En av de intervjuade påpekade att tillgänglighet inte bara handlar om den fysiska miljön eller information, utan också om bemötande som i sin tur bygger på kunskap. God kunskap om funktionshinder- och tillgänglighetsfrågor liksom ett adekvat bemötande av personer med funktionsnedsättningar utgör grunden för allt tillgänglighetsarbete. Ett inadekvat bemötande kan spoliera alla andra goda insatser som gjorts avseende den fysiska miljön, webben och information i anpassad form.

Jag skulle vilja skicka hela ledningsgruppen på en utbildning i bemötande mot de här grupperna. Och sedan skulle jag vilja se att fler av personalen också fick gå sådana utbildningar.

## Tillgänglighetsdatabasen

Sedan några år tillbaka har Västsvenska Turistrådet och Handikappkommittén i Västra Götalandsregionen i samarbete med handikapprörelsen i Västra Götaland samt ett antal kommuner och turistföretag tagit fram och utvecklat en tillgänglighetsdatabas (TD) där den enskilde medborgaren kan få information om hur den fysiska tillgängligheten ser ut på vårdcentraler, kulturinstitutioner, restauranger, butiker, turistföretag, sjukhus, folkhögskolor med mera runt om i länet.

Huvudprincipen med TD är att varje verksamhet ska beskrivas så väl att besökare med funktionsnedsättning själva kan fatta beslut om de kan besöka platsen eller inte. Det som fungerar bra för en person behöver ju inte fungera för en annan. Informationen är uppdelad utifrån fem svårigheter: svårt att röra sig, svårt att höra, svårt att se, svårt att bearbeta, tolka och förmedla information samt svårt att tåla vissa ämnen.

Inventeringen av tillgängligheten genomförs av varje företag eller verksamhet på egen hand med hjälp av ett speciellt formulär. I Västra Götalandsregionens förvaltningar och bolag har oftast en handläggare på Västsvenska Turistrådet bistått

i arbetet. Formulären innehåller kriterier med kryssrutor som fylls i. Inventeringen tar några timmar beroende på anläggningens storlek. Det är ett grundläggande arbete som görs en gång och som sedan uppdateras vid eventuella ombyggnationer eller andra förändringar i miljön. TD är också tänkt att fungera som ett verktyg för ökad kunskap om tillgängligheten hos verksamheten eller företaget samt som stöd för uppföljning och utvärdering, och på så vis förbättra tillgängligheten.

Varje företag eller verksamhet får ett unikt användarnamn och lösenord till TD. Efter genomförd inventering matas alla uppgifter in i databasen. Informationen kan visas på verksamheternas egna webbsidor. På portalen [www.tillgangligt.se](http://www.tillgangligt.se) finns länkar till de kommuner, regioner och organisationer som ingår i TD. Arbetet med att inventera och lägga in information och bilder i detta system pågår fortfarande, men majoriteten av alla verksamheter inom Västra Götalandsregionen ingår idag (Västra Götalandsregionen 2008a).

Samtliga personer som vi intervjuade sade sig väl känna till Tillgänglighetsdatabasen, men påpekade samtidigt att det finns många ute i verksamheterna – både chefer och andra – som inte vet vad Tillgänglighetsdatabasen är för något. En del av de intervjuade hade själva inloggningsuppgifter och ansvar för att mata in information. Merparten av dem tyckte dock att databasen var ologiskt uppbyggd och att det var svårt att mata in uppgifter i den. Flera av de intervjuade påstod att det inte finns någon manual eller support kopplad till systemet, trots att både manual och support faktiskt finns. Här behöver användarna informeras om det stöd som finns kopplat till databasen. Trots inmatningsproblematiken framförde flera dock spontant att de såg Tillgänglighetsdatabasen som ett fantastiskt hjälpmedel, inte bara för funktionshindrade utan för vem som helst som vill ha mer information om en plats el-

ler byggnad. För flera av de intervjuade hade Tillgänglighetsdatabasen öppnat ögonen på dem på så vis att de nu insett att tillgänglighet inte bara handlar om fysiska funktionsnedsättningar.

Man halkar väldigt lätt in på rörelsehandikapp när man tänker funktionshinder och tillgänglighet, men vi får inte glömma det här med dofter och annat också.

För många verksamheter har en inventering tillsammans med representanter för Tillgänglighetsdatabasen och Västsvenska turistrådet fungerat som ett startskott för arbetet med att inventera och åtgärda enkelt avhjälpna hinder.

De som var här och inventerade för tillgänglighetsdatabasen, de hade ju kunskap ... där tror jag att man skulle behöva ha lite nätverksträffar ... man ska ju alltid sno bra idéer och undvika de dåliga!

Några påpekade att det skulle behöva läggas in fler foton i databasen. Andra var bekymrade för att databasen kanske inte kommer att uppdateras framöver. Motivationen att arbeta med Tillgänglighetsdatabasen riskerar att sjunka på sikt då ingen vet hur mycket databasen används eller på vilket sätt. I dagsläget får verksamheterna ingen feedback från användarna på den information som läggs in.

Vissa av de intervjuade ansåg att det kan vara svårt att inventera mycket stora byggnader, som exempelvis sjukhus, till Tillgänglighetsdatabasen. Den lämpar sig egentligen bäst för mindre lokaler, som en butik, restaurang eller en vårdcentral. När det gäller information om sjukhus i databasen menade flera att man behöver tänka till rejält kring hur informationen ska struktureras och kunna sökas i Tillgänglighetsdatabasen. En person ansåg att man måste samordna sig med andra sjukhus i regionen så att det inte blir förvirrande och olika. Det är bra om patienten känner igen sig från ett sjukhus till ett annat. ■

# 5. Tillgänglig information i praktiken

*Om man vill ha ett jobb där risken att misslyckas är 100 procent, då ska man jobba med tillgänglighetsfrågor. För man kan aldrig ordna så att en miljö är helt tillgänglig för alla. Det som är tillgängligt för någon behöver inte vara det för en annan.*

sagt av en person som intervjuades i uppföljningsuppdraget

I detta kapitel fortsätter vi att redovisa resultaten från intervjuerna med verksamhetsföreträdare i Västra Götalandsregionen. Här ligger fokus på tillgänglig information. Återigen vill vi påpeka att det är de intervjuades *upplevelser, uppfattningar* och *tolkningar* av en viss situation eller förhållande som återges och att det inte är säkert att dessa överensstämmer med faktiska förhållanden eller regler på området eller att alla anställda i intervjupersonernas verksamheter delar den intervjuades bild.

## Regionens riktlinjer för information i anpassad form

Västra Götalandsregionen har tagit fram egna riktlinjer för information i anpassad form till verksamheter och bolag där regionen har ett dominerande inflytande (Västra Götalandsregionen 2006a). Enligt riktlinjerna ska följande dokument vara styrande för informationstillgänglighet i regionen: FN:s standardregler, den nationella handlingsplanen för handikappolitiken, Västra Götalands kommunikationspolicy samt Västra Götalandsregionens policy för handikappfrågor.

Med information i anpassad form avses enligt riktlinjerna inte att själva budskapet i informationen ska anpassas utan att valet av media eller språkbruk ska anpassas till olika gruppers behov. Sådan information innefattar både att tillhandahålla en tillgänglig webbplats och att erbjuda komplement till tryckta medier och text på webben, till exempel genom talad information, punktskrift, teckenspråk och texter på lättläst

svenska (Västra Götalandsregionen 2006a).

Enligt riktlinjerna ska regionövergripande information alltid finnas i anpassad form. Det kan handla om punktskrift, talad information på talkassett eller CD, textfiler eller tryckt text i lättläst form. Annan information ska tas fram vid efterfrågan. Tryckt informationsmaterial ska även publiceras på webben. Västra Götalandsregionens webbplatser ska följa vedertagna nationella och internationella riktlinjer. I riktlinjerna står också att ”behovet av att ställa krav på tillgänglig information kvarstår även då ny teknik utvecklas”. Att få tillgång till information i anpassad form ska inte innebära någon merkostnad för den enskilde utan ingår i den sedvanliga kostnadsberäkningen samt följer ansvars- och finansieringsprincipen. Ansvars- och finansieringsprincipen är en av de grundläggande principerna inom svensk handikappolitik. Den innebär att varje sektor i samhället ska utforma och bedriva sin verksamhet så att den blir tillgänglig för alla medborgare, inklusive personer med funktionshinder. Kostnaderna för de nödvändiga anpassningsåtgärderna ska finansieras inom ramen för den ordinarie verksamheten (Prop. 1999/2000:79).

Informationsavdelningen vid regionkansliet ska verka för att främja att riktlinjernas intentioner förverkligas i hela organisationen och ska utarbeta en handlingsplan för detta. I handlingsplanerna ska särskild tonvikt läggas på insatser för att öka kännedom bland brukare om rättigheten att beställa information i anpassad form. Informationsavdelningen ansvarar också för att ta

fram regioncentral information i anpassad form. Varje enskilt bolag och förvaltning ansvarar dock för att ta fram information i anpassad form vid efterfrågan för sådan information som verksamheterna själva producerar.

## Tillgänglig information på webben

Webben blir ett allt viktigare verktyg i alla delar av livet: i utbildning, på arbetet, för myndigheter och företag, i sjukvården samt för underhållning och informationssökning. För att människor med funktionsnedsättning ska kunna få en mer aktiv roll i samhället är det viktigt att de får samma möjligheter att utnyttja webben som alla andra. Webben är redan idag för många med funktionsnedsättning det oöverträffat bästa sättet att både få tillgång till information och komma i kontakt med andra människor. Många av barriärerna hos textuella, audiella och visuella media kan lättare överbryggas med hjälp av webbt teknologi. Då utbudet av tillgängliga webbplatser och program ökar så ökar också möjligheten för människor med funktionsnedsättning att effektivt använda och bidra med information till webben. Samtidigt har miljontals människor världen över funktionsnedsättningar som påverkar hur de använder webben. Många av dagens webbplatser och program för webben har tillgänglighetsbarriärer som gör det svårt – i vissa fall omöjligt – för många med en funktionsnedsättning att använda dem. En del personer med funktionsnedsättningar använder speciell programvara, så som skärmläsare och andra typer av tekniska hjälpmedel, för att interagera med webben. Sådana hjälpmedel fungerar inte optimalt på webbplatser som inte är tillgänglighetsanpassade.

Tillgänglighet på webben handlar om att användare oavsett förmåga och med olika typer av utrustning måste kunna använda webbplatsen rent tekniskt, hitta där och förstå det som hittas. Detta ställer krav på både teknik, pedagogik och språk:

- Webbplatsen måste fungera tekniskt. Därför måste webben följa vissa standarder och använda rätt programmeringskod. På så sätt säkerställs att användare med talsyntes eller andra hjälpmedel kan tillgodogöra sig informationen.
- Med pedagogik menas att webbplatsen ska ha en logisk struktur och tydlig grafik så att

den är möjlig att navigera på och fungerar bra att använda för alla besökare oavsett förmåga.

- Med språket avses att innehållet är begripligt, att språket är enkelt, att svåra ord förklaras, att relevanta begrepp används och att tilltalet passar målgruppen.

Precis som en tillgänglig fysisk miljö även kan gynna människor utan kronisk funktionsnedsättning så gynnar även en tillgänglig webb andra grupper. Om webben anpassas till flera typer av användarbehov, preferenser och situationer gynnas även människor utan funktionsnedsättning, bland annat personer som använder en långsam internetuppkoppling, personer med temporära funktionsnedsättningar (exempelvis en bruten arm), personer med begränsade kunskaper i svenska språket samt personer med svårigheter på grund av åldrande. En tillgänglig webb innebär att människor med såväl olika behov, funktionsförmåga och kunskapsnivå kan uppfatta, förstå, navigera, interagera med och bidra med information till webben ([www.W3C.se](http://www.W3C.se)).

Hittills har ansvaret för att göra webben tillgänglig oftast legat på enskilda webbutvecklare. Då har teknik snarare än pedagogik och språk hamnat i fokus. Hur svårt eller lätt det är att göra en webbplats tillgänglig beror på flera faktorer, exempelvis platsens innehåll (text, bilder, formulär och ljud), storlek och komplexitet, vilka utvecklingsverktyg som används och val av plattform ([www.W3C.se](http://www.W3C.se)). Mycket av tillgänglighetsarbetet är betydligt lättare att genomföra om tillgänglighetsperspektivet redan från början finns med i planen för utvecklingen av en ny webbplats.

## Riktlinjer för en tillgänglig webb

Det finns en rad riktlinjer för att skapa tillgängliga webbplatser och information i anpassad form. Några av dem är internationella standarder medan andra utgör lokala direktiv och handlingsplaner. De ursprungliga riktlinjerna för tillgänglighet på webbplatser kommer från *Web Accessibility Initiative* (WAI), en grupp inom World Wide Webb Consortium (W3C). WAI är en internationell organisation som består av representanter från näringsliv, myndigheter och samhället i övrigt. WAI:s riktlinjer *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) är idag den internationella



standarden för tillgänglighet på webben, och den standard som de flesta andra riktlinjer för tillgänglighet på webben utgår från. Riktlinjerna omfattar endast tekniska aspekter. Som alla riktlinjer måste även dessa tolkas och anpassas för att fungera i olika länder och situationer ([www.W3C.se](http://www.W3C.se)).

På EU-nivå har man länge sett WAI:s riktlinjer som de bästa riktlinjerna att utgå ifrån när det gäller tillgänglighet på webben. Detta har bland annat uttalats inom fokusområdet e-inclusion. Det innebär att EU:s medlemsländer har enats om att offentliga webbplatser ska följa WAI:s riktlinjer. WCAG är dock bara riktlinjer för hur en webbplats bör vara uppbyggd ur teknisk synvinkel och tar inte hänsyn till språkliga och pedagogiska aspekter av tillgänglighet.

Det har länge funnits ett behov av att standardisera tillgänglighetstester. Ett försök till detta på europeisk nivå är Unified Web Evaluation Methodology (UWEM) som tagits fram inom Web Accessibility Benchmarking Cluster (WAB cluster). I Sverige har företaget Funka Nu i samarbete med handikapprörelsen och svenska W3C-kontoret utarbetat en egen metodik för granskning och testning av webbplatser ([www.funkanu.se](http://www.funkanu.se)).

I Sverige har vägledningen 24-timmarswebben (Verva 2006) tagits fram för att hjälpa webbansvariga i landet att få grundläggande kunskaper om tillgänglighet på webben. Vägledningen är skriven på svenska och anpassad för svenska förhållanden. Den har arbetats fram av Verket för förvaltningsutveckling, Verva, i samarbete med Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam, en rad IT- och konsultföretag, Svenska W3C-kontoret och Sveriges Kommuner och Landsting. Verket för förvaltningsutveckling lades ner den 31 december 2008 och sedan dess uppdateras inte längre riktlinjerna i 24-timmarswebben då denna arbetsuppgift inte överfördes till någon annan myndighet.

## Varierande kunskapsnivå

En person som har till uppgift att arbeta med information i anpassad form kan vara allt från informatör med flerårig högskoleutbildning i journalistik och omfattande vidareutbildning i funktionshinderfrågor till en läkarsekreterare eller webbredaktör med huvudsakligen programtekniska kunskaper. Föga förvånande har stora

förvaltningar och bolag generellt sett avsatt mer personella resurser åt tillgänglighetsarbete än mindre förvaltningar och bolag. Kompetensnivån hos dem som arbetar med tillgänglighetsfrågor förefaller också vara högre i större förvaltningar och bolag. Dessa personer har oftast både längre relevant grundutbildning och längre erfarenhet av att ha arbetat praktiskt inom området. Dessutom förefaller de i högre utsträckning delta i vidareutbildningar, konferenser och nätverk kring tillgänglighetsfrågor vilket bidrar till att de håller sig uppdaterade och nås av relevant information. Samtliga personer som vi intervjuade kring informationstillgänglighet påpekar att det är ett problem att hålla sig uppdaterad och hinna med tillgänglighetsfrågorna eftersom de i sin tjänst måste ägna sig åt många andra arbetsuppgifter också – uppgifter som ofta är mer akuta och därför prioriteras före tillgänglighetsarbetet.

Generellt sett får vi bilden av att det finns en vilja att göra information mer lättillgänglig och en förståelse för att det är viktigt, inte minst ur demokratisynpunkt. Däremot finns det många hinder på vägen för att uppnå detta. Flera av de vi intervjuade påpekade att det till exempel inte är säkert att webbansvariga ute i en verksamhet vågar lyfta tillgänglighetsfrågor om de inte har sina chefer med sig.

Det är inte lätt för en webbansvarig undersköterska på en vårdcentral att ta upp tillgänglighetsproblem på hemsidan vid ett APT tillsammans med läkare och sjuksköterskor i influensatider.

Flera av de personer vi talade med inom primärvården och länssjukvården påpekade att det webbaserade verktyg som används där, EpiServer, inte gör det möjligt att arbeta enligt gällande riktlinjer.

Vi har ju fått höra så mycket att vi ska jobba och tänka tillgänglighet ... men med det verktyg vi har kan vi inte göra det. Vi måste exempelvis lägga in tabeller fastän vi vet att vi inte borde.

Våra intervjupersoner på avdelningen funktionshinder och delaktighet liksom kommunikationsdirektören på Regionens hus menade tvärtom att EpiServer gör det omöjligt att inte arbeta enligt riktlinjerna.

Flera av intervjupersonerna ansåg att kunskapen om informationstillgänglighet ofta är mycket låg ute i verksamheterna. Många förknippar tillgänglighetsfrågor med utformningen av den

fysiska miljön med rullstolsburna och andra rörelsehindrade personer som måttstock. Särskilt inom primärvården har webben som informationsverktyg inte använts i någon större utsträckning förrän de senaste åren. Om webben som ett informationsverktyg inte prioriteras av ledningen i verksamheterna är det naturligtvis än svårare att få tid och resurser för att särskilt tillgänglighetsanpassa webben. Sträckan mellan startpunkten och målet för arbetet är för stort. Hösten 2009 bidrog dock svininfluensan och vårdvalet paradoxalt nog till att webben allt mer börjar ses som ett viktigt kommunikationsmedel.

I och med vårdvalet och vaccinationerna har webben kommit mer i fokus och det tror jag kan ge en schuss i rätt riktning för webbfrågor överlag, även tillgänglighet. Vissa chefer har först nu i samband med dessa händelser upptäckt att det finns en webb över huvud taget.

Tillgänglig information på webben handlar inte bara om layout och teknisk utformning utan lika mycket om hur den information som läggs ut där är skriven. På webbredaktionsmöten är tekniken i fokus eftersom många uppfattar webbteknik som svårt men samtidigt greppbart menade en av intervjupersonerna. Genom kortare kurser och användning av mallar kan man lära sig att behärska tekniken på relativt kort tid. Att lära sig skriva tillgängligt är betydligt svårare.

Är det så att man inte är duktig i svenska språket, vilket inte alla webbredaktörer är, så går det ju inte att lära sig att skriva lättillgängligt på en eftermiddagskurs. Då kanske det är en annan person som ska ha det uppdraget. Men det är känsligt att säga det till någon.

## Ganska kända riktlinjer

Alla utom en av de personer vi talade med kände till regionens riktlinjer för information i anpassad form. Tre av de intervjuade sade sig ha gått igenom dem mer systematiskt eller använt sig av dem i verksamheten. De övriga intervjuade förlitade sig istället på information de fått i olika nätverk, på utbildningar och konferenser, via systemleverantörer och it-konsulter. Några har också använt sig av de internationella riktlinjerna WCAG.

På frågan om de intervjuade kände till Vervas vägledning till 24-timmarswebben, svarade de flesta ja, men att de inte använder sig av dem, spe-

ciellt inte nu sedan myndigheten Verva avvecklats och vägledningsverktyget inte längre uppdateras. En person ansåg dock att 24-timmarswebben var ett oerhört bra verktyg och beklagade därför mycket att det inte längre uppdateras. Många hänvisade till funkanu.se som en bra sajt att hämta aktuell tillgänglighetsinformation på istället. Som kuriosita kan också nämnas att flera personer påpekade att de tyckte att själva namnet 24-timmarswebben var märkligt och att det var svårt att komma ihåg webbadressen till dessa riktlinjer.

Namnet 24-timmarswebben är konstigt. Man fattar inte att det har med tillgänglighet att göra. Webbadressen är svår att komma ihåg. Funkanu.se känner däremot alla till.

De intervjuade ansåg att det är ett stort problem att hålla sig uppdaterade vad gäller tillgänglig webb och information i anpassad form. Många som arbetar med webben gör det så sällan att de hinner glömma av hur man gör på bästa sätt. De som bara jobbar sporadiskt med frågan har dessutom sällan möjligheten att delta på möten och i nätverk där tillgänglighetsfrågor lyfts. Därför nås de inte av viktig information. Idag läggs mycket information ut på intranätet, men för att ta del av den krävs en aktiv handling och sökande. Tillgänglighetsfrågor riskerar där att drunkna i det stora informationsflödet. En intervjuperson upplyste oss dessutom om att intranätet inte kan nås av alla anställda i alla verksamheter i regionen på grund av sekretesskäl. De intervjuade efterlyste därför andra kanaler för att sprida information från centralt håll i regionen kring tillgänglighetsfrågor. Kanske ska en särskild informationsplats på webben skapas? Fler interaktiva utbildningar på webben efterfrågades också. Sådana möjliggör för personer som arbetar långt från Göteborg att också kunna gå utbildningar. Andra föreslog att vissa tillgänglighetsfrågor kanske ska centraliseras eftersom det är omöjligt att upprätthålla en tillräcklig kompetens i för små enheter.

Ett problem med information på webben är att de flesta verksamheter inte får någon respons på hur sådan information fungerar för och upplevs av användarna. För att råda bot på problemet har GöteborgsOperan använt sig av fokusgrupper inför att de skulle tillgänglighetsanpassa sin webbplats samt för att utvärdera funktionaliteten efteråt. Fokusgrupperna bestod av kunder både med och utan funktionsnedsättningar. Enligt vår

intervjuperson på GöteborgsOperan gav fokusgrupperna dem ovärderlig information i tillgänglighetsarbetet.

En annan av de intervjuade påpekade att det finns enkla verktyg som kan användas för att validera att en webbsida är tillgänglig enligt den internationella webbriktlinjen WCAG. Dessa verktyg kan dock inte användas i regionen eftersom personer som arbetar med webben inte har behörighet att ladda ner dem enligt regionens it-policy. Några ansåg att det skulle vara bra om det fanns mallar eller lathundar att följa som gjorde det omöjligt att göra fel.

Det skulle vara bra om det fanns en enkel checklista att stämma av mot innan man publicerade något på nätet.

Ett problem är att många dataprogram som används i regionen idag inte fungerar tillsammans med talsyntes eller andra hjälpmedel som personer med olika funktionsnedsättningar använder. Det gäller till exempel den digitala stämpelklockan Kom och gå! liksom vissa webbpubliceringsverktyg. Några av intervjupersonerna påpekade att funktionshinderperspektivet inte alltid beaktas vid upphandling av programvaror och IT-tjänster samtidigt som många av de personer som arbetar med att lägga ut information på regionens webbplatser tror att de program som används är tillgänglighetsanpassade. Avdelningen funktionshinder och delaktighet ansåg dock att tillgänglighetsaspekten numera tas hänsyn till vid upphandlingar och att upphandlingsavdelningen har goda kunskaper i tillgänglighetsfrågor.

## Information i anpassad form

Före juni 2006 angavs i regionens riktlinjer för information i anpassad form att *all information* i regionen skulle finnas i anpassad form. Det gällde till exempel verksamhetsinformation som riktade sig till medborgare samt övriga publikationer så som beslut i regionfullmäktige, styrelser och nämnder, sammanträdeshandlingar, program och planer med mera. Eftersom efterfrågan på information i anpassad form var så liten, förändrades riktlinjerna för att bättre motsvara de verkliga behoven. Enligt nuvarande riktlinjer behöver enbart regionövergripande information alltid finnas i anpassad form, medan information som framställs av regionens bolag och förvaltningar ska tas

fram i anpassad form vid efterfrågan. Detta är en förändring som flera av de personer vi intervjuat välkomnade.

Det är knappt lönt att ta fram information i anpassad form eftersom det efterfrågas så sällan.

Några av de personer som vi intervjuade sa att det i verksamheten inte finns tillräcklig kunskap för att ta fram information i anpassad form. En verksamhetsföreträdare berättade att man därför vänder sig till Funka Nu eller något annat bolag för att få hjälp. Andra berättade att de kontaktar handikappförvaltningen i regionen. Detta är något som handikappförvaltningen själva ser som ett problem.

Det är synd att informationsfrågorna inte ligger helt och hållet på informationsavdelningen. Vi får alltid en massa frågor om vi kan göra tillgänglig information för att vi är en handikappförvaltning. Vi ska inte behöva göra någonting av det egentligen. Det här måste vara regionens problem och ansvar.

Flera av de intervjuade upplever att information i anpassad form är ett snårigt och komplicerat område som de inte riktigt vet hur de ska hantera. Information i anpassad form kan ju se ut på så många olika sätt. Vilken grupp ska man vända sig till? Och vad innebär egentligen information i anpassad form?

Hur lättläst är lättläst? Det kan ibland bli så lätt att det blir svårt. Och det kan variera från en person till en annan vad som upplevs som lätt och tillgängligt.

Flera av de intervjuade sade att de behöver stöd i hur de ska prioritera och tänka när de ska ta fram information i anpassad form. En person påpekade att blinda är en stark påtryckningsgrupp i samhället när det gäller information i anpassad form medan personer med läs- och skrivsvårigheter och lindriga kognitiva störningar inte alls hörs lika tydligt, trots att de är många fler i samhället. Flera ansåg att information i anpassad form allt för ofta handlar om personer med specifika funktionsnedsättningar. Det blir då en liten fråga som berör få. Men tydlig information är viktigt för alla, inte bara personer med funktionsnedsättningar. Dessutom glöms många typer av texter bort när tillgänglig information diskuteras. Kallelser till sjukhusbesök och undersökningar är ett sådant exempel. De kan vara förvirrande och byråkratiskt skriva. Inte sällan innehåller de dess-

utom oklara vägbeskrivningar vilket kan ställa till med problem för många, bland annat för äldre och personer med begränsade kunskaper i svenska språket.

Kunskaper om hur man skriver tillgängligt och utformar information i anpassad form behövs inte bara hos dem som tar fram informationsmaterial utan också hos beställaren av materialet. Detta glöms ofta bort, påpekade en av de intervjuade. Även om en person i en verksamhet kan beställa information i anpassad form från någon som är expert på att ta fram sådan, måste beställaren veta hur och vad de ska beställa och av vem. Någon form av regioncentral lathund eller checklista hade underlättat trodde någon.

Enligt regionens riktlinjer för information i anpassad form ska tryckt informationsmaterial som bedöms vara väsentligt för patienter och medborgare även publiceras på webben. En av de intervjuade ansåg att formuleringen av denna regel är olycklig. Det är oklart vilken information som ska läggas ut på webben. I princip blir det upp till varje tjänsteman att själv bestämma. Dessutom publiceras många dokument på webben på ett så-

dant sätt att materialet inte blir lättillgängligt för alla. Beslut och protokoll scannas ofta in efter det att de försetts med påskrift av ansvariga politiker eller tjänstemän. Inscannade filer kan inte läsas av talsynteser och dokumenten blir inte heller sökbara med hjälp av sökmotorer.

Många bland de intervjuade ansåg att information i anpassad form var en fråga som inte riktigt tas på allvar i regionen av politiker och chefs-tjänstemän. Ansvarsfrågan är otydlig. Vem ansvarar för vad?

Som jag ser det just nu så tycker jag inte att regionkansliet tar de här frågorna på allvar ... Det är jättelätt att göra ett projekt som heter tillgänglig information 2010 men sedan ... vem har det tydliga ansvaret för att vi till exempel ska ha teckenspråkinformation eller vad det är för något vi ska ha?

Sammanfattningsvis framhöll flera att det är viktigt att se tillgänglig information som en fråga som berör all slags information i regionen. Tillgänglighet behöver finnas med som ett perspektiv som genomsyrar allt informationsarbete. Tillgänglig information får inte reduceras till en funktionshinderfråga. ■

# 6. Några avslutande reflektioner och slutsatser

I detta avslutande kapitel sammanfattar vi våra iakttagelser av hur bolag och förvaltningar i Västra Götalandsregionen arbetar med att implementera regionens plan för funktionshinderfrågor och hur man arbetar med att göra den fysiska miljön samt information i tryckt och digital form mer tillgänglig. Vi lämnar också några rekommendationer om hur regionens tillgänglighetsarbete skulle kunna följas upp framöver i syfte att få fram bra underlag för regionens fortsatta arbete med frågan. Först resonerar vi mer allmänt kring implementering av politiska beslut och policys, som ju regionens plan för funktionshinderfrågor är ett exempel på.

## Oändliga behov men ändliga resurser

Politiska beslut implementeras inte av sig själva. De kan implementeras på många olika sätt. Ibland implementeras de inte alls. De verksamheter som ska implementera besluten har med andra ord en inte obetydlig makt att själva påverka utfallet av politiken. Desto vagare och mer allmänt skrivna målen i en politisk policy är, desto större makt får de som ska implementera policyn (Larsson 1996). Michael Lipsky (1980) går till och med så långt att han menar att de tjänstemän i en förvaltning som regelbundet har kontakt med allmänheten (så kallade gräsrotsbyråkrater eller ”street-level bureaucrats”) har så stor handlingsfrihet och handlingsförmåga att det i själva verket är tjänstemännen – och inte politikerna – som utformar politiken inom sitt område.

Detta hänger ihop med att politiker inte kan fatta beslut i varje enskild liten fråga. Tiden räcker inte till och den professionella kunskapen som finns ute i olika verksamheter kan vara nödvändig för att kunna fatta ett beslut. Enskilda aktörer förutsätts dessutom ta hänsyn till lokala omständigheter eftersom många beslut kräver situationsanpassning.

Ett problem med många politiska policys är att de formuleras så vagt och på en så visionär nivå att de egentligen inte ger någon större vägledning i hur lokala aktörer ska handla.

I de internationella, nationella och regionala policys som ligger till grund för tillgänglighetsarbetet på lokal nivå i Västra Götalandsregionen anges mål och visioner på ett sådant sätt att dessa i praktiken oftast blir omöjliga att uppnå. För att åstadkomma ett samhälle där alla medborgare är fullt delaktiga och där jämlikhet råder oavsett funktionsförmåga krävs i det närmaste oändliga insatser. När dessa policys ska omsättas i handling måste lokala aktörer väga behoven och nytan av tillgänglighetsåtgärder mot befintliga ekonomiska och personella resurser. Saknas resurser för att tillgänglighetsanpassa en byggnad spelar det ingen roll hur väl den lokale aktören känner till olika tillgänglighetspolicys, i vilken utsträckning han eller hon har insikt i funktionsnedsatt situation eller hur viktig tillgänglighetsfrågan är för aktören. Ombyggnation av byggnaden kan inte ske.

Men lokala aktörer måste inte bara beakta vilka resurser som finns för tillgänglighetsarbetet, de

måste också ta en rad andra hänsyn i sitt arbete. En tjänsteman i en förvaltning har ett stort antal relationer med andra aktörer både i den egna organisationen och i samhället i övrigt. Lennart Lundquist (1998) hävdar att tjänstemannen (eller ämbetsmannen som han skriver) både ska lyda lagen, vara lojal gentemot överordnade samt visa medborgarna hänsyn. Se figur 6.1 nedan.

Ofta sammanfaller kraven från lagen, överordnade och medborgare med varandra, men ibland ställs olika och oförenliga krav. Men inte bara kraven från lagen, överordnade och medborgare kan vara oförenliga. Överordnade kan ställa olika krav i olika sammanhang. I Västra Götalandsregionen ska tjänstemän å ena sidan arbeta mot att förverkliga ett samhälle som präglas av full delaktighet och jämlikhet för alla oavsett funktionsförmåga, å andra sidan måste de hålla sin budget. Olika överordnade kan dessutom ha olika krav. Exempelvis kan regionledningen ställa vissa krav medan en tjänstemans närmaste chef ställer andra. Olika lagar, regler och förordningar som tjänstemannen måste lyda kan sinsemellan vara oförenliga och motstridiga. Därtill kan olika grupper av medborgare ställa olika krav som tjänstemannen måste förhålla sig till. Synskadade personer kan ha andra önskemål och behov än rörelsehinder, studenter andra önskemål och behov än barnfamiljer och pensionärer.

Hur tjänstemannen väljer att agera i förhållande till oförenliga krav varierar från en situation till en annan, bland annat beroende på vilka krav som han eller hon för tillfället bedömer ha störst dignitet. Krav som ställs från personer i tjänstemannens omedelbara närhet prioriteras ofta. Detsamma gäller arbetsuppgifter av akut

karaktär. Informella normer och ”gammal vana” har också stor betydelse för tjänstemannens agerande. Vi människor tenderar att göra det som vi alltid har gjort eller så som andra i vår närmaste omgivning gör.

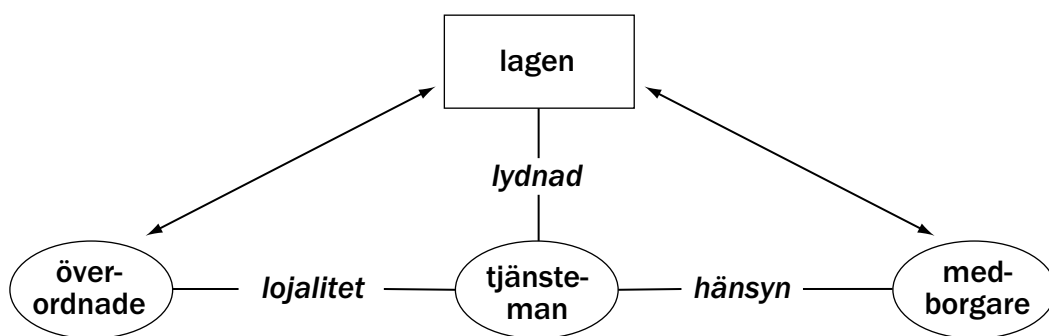
## Syn på tillgänglighet har betydelse

Något som blivit mycket tydligt för oss utvärderare under uppföljningsarbetet är att tillgänglighet är en politiskt känslig fråga. Det är politiskt korrekt att säga att man bryr sig om tillgänglighetsfrågor. Att säga något annat för en verksamhetsföreträdare är i det närmaste otänkbart, då diskriminerar man ju funktionshindrade. Därför är det svårt att få ärliga svar och föra konstruktiva samtal kring tillgänglighetsfrågor. Samtidigt finns många hinder i tillgänglighetsarbetet: juridiska, ekonomiska, tekniska och attitydmässiga (Lindahl 2010). Risken är stor att hinder för ett framgångsrikt tillgänglighetsarbete sopas under mattan och aldrig tas upp till diskussion.

I både styrdokument liksom praktiskt tillgänglighetsarbete kopplas tillgänglighet oftast enbart ihop med funktionshinder och funktionsnedsättning. Perspektivet att det som är bra för personer med en funktionsnedsättning kan vara bra för alla finns sällan med. Om tillgänglighet bara ses som en funktionshinderfråga riskerar vissa grupper att pekats ut medan andra glöms bort. Det är en olycklig utveckling som riskerar att bidra till stigmatisering istället för kreativa idéer om hur ett tillgängligt och hållbart samhälle för alla medborgare skapas.

Genom intervjuerna tycker vi oss kunna konstatera att de studerade verksamheterna har kommit olika långt i sitt tillgänglighetsarbete be-

FIGUR 6.1 TJÄNSTEMANNENS ETISKA GRUNDRELATION (LUNDQUIST 1998, SIDAN 106)



roende på hur de ser på och definierar tillgänglighet. De verksamheter som har kommit längst förefaller betrakta tillgänglighet som en fråga som berör alla invånare, brukare eller kunder. De ser inte tillgänglighet som enbart en funktionshinderfråga. I dessa verksamheter uppfattas inte tillgänglighetsanpassningar som särlösningar för en minoritetsgrupp utan som åtgärder som skapar ett mervärde för hela verksamhetens målgrupp. Detta resonemang har vi illustrerat med hjälp av nedanstående figur 6:2 nedan.

Regionens plan för funktionshinderfrågor liksom riktlinjerna för fysisk tillgänglighet och informationstillgänglighet utgår huvudsakligen från ett rättighetsperspektiv. I dem framhålls vilka åtgärder som behöver vidtas för att personer med funktionsnedsättning ska ha samma möjligheter till delaktighet som andra medborgare. Hänsyn tas inte till kostnaderna för åtgärderna i planen och riktlinjerna. Men när planen och riktlinjerna ska implementeras i praktiken behöver ekonomiska hänsyn tas. Nyttan med åtgärden måste vägas mot de kostnader den medför. Om nyttan med åtgärden bedöms vara stor, till exempel för att den gagnar många, är chanserna goda att den införs. Med andra ord är sannolikheten större för att en verksamhet som har en helhetsyn på tillgänglighet implementerar regionens plan för funktionshinderfrågor och riktlinjer för tillgänglighet enligt policymakarnas intentioner än de verksamheter som betraktar tillgänglighetsarbete som en särlösning, det vill säga enbart som en funktionshinderfråga.

## Veta, vilja, kunna

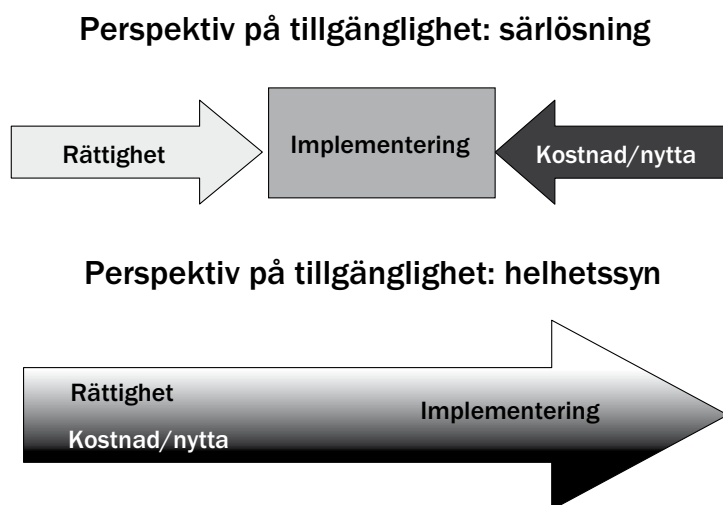
I kapitel tre presenterade vi en modell med vilken vi analyserat intervjuerna i uppföljningsuppdraget. Modellen baseras på de tre grundfaktorerna ”veta”, ”vilja” och ”kunna” som behöver vara uppfyllda för att en policy ska kunna implementeras. För att fysisk tillgänglighet och tillgänglig information ska bli en viktig och självklar del i aktörernas arbete utifrån gällande riktlinjer måste aktörerna känna till dess innehåll (”veta”), vara villiga att använda dem i sitt dagliga arbete (”vilja”) och dessutom ha tillgång till organisatoriska resurser och samverkansstrukturer (”kunna”). Nedan redovisar vi våra slutsatser av intervjuerna uppdelat på analysmodellens grundfaktorer.

### Veta:

En grundläggande förutsättning för att kunna implementera en policy är att policyn är känd av de personer den berör. Under intervjuerna frågade vi därför intervjupersonerna om de kände till Vervas vägledning till 24-timmarswebben, Tillgänglighetsdatabasen, regionens riktlinjer och standards för fysisk tillgänglighet samt riktlinjerna för information i anpassad form. Kännedomen om riktlinjerna varierade. Riktlinjerna kring fysisk tillgänglighet var mer kända än de som rör tillgänglig information.

Många framförde att det är förvirrande att det finns så många olika riktlinjer som ibland inte säger samma sak. Ett exempel på det är regionens riktlinjer och standards för fysisk tillgänglighet som på vissa punkter är hårdare än Boverkets

FIGUR 6:2 IMPLEMENTERING AV REGIONENS PLAN FÖR FUNKTIONSHINDERFRÅGOR



regler. Det har inträffat att byggföretag som anlitas av regionens bolag och förvaltningar vid om- och nybyggnationer ibland följt Boverkets regler istället för regionens riktlinjer. De personer som inte dagligdags arbetar med fysisk tillgänglighet har inte möjligheten att hålla sig uppdaterade om vilka riktlinjer som är nya eller har förändrats eller vilka riktlinjer som ska gälla före andra. Våra intervjupersoner efterfrågade därför en särskild webbplats där alla aktuella riktlinjer samlas och där förändringar i riktlinjerna preciseras. På avdelningen funktionshinder och delaktighets webbplats finns vissa dokument samlade, men inte alla. Dessutom är sidan inte allmänt känd bland de personer som arbetar med tillgänglighetsfrågor i regionen.

Det räcker emellertid inte att en eller ett par personer med särskilt ansvar för tillgänglighetsfrågor känner till gällande policys och riktlinjer. De måste också vara kända av ansvariga chefer. Enligt våra intervjupersoner har verksamhetschefer sämre kunskap om gällande riktlinjer än de personer som arbetar mer operativt med tillgänglighet. Det gör att tillgänglighetsfrågor lätt hamnar i skymundan. Få av våra intervjupersoner hade fått information om tillgänglighetsfrågor av sin chef. Istället hade de själva sökt efter relevant information eller fått information via nätverk, konferenser, seminarier och utbildningar. Tillgänglighetsperspektivet genomsyrar inte hela verksamhetens arbete utan blir snarare ett stickspår som några få personer ägnar sig åt vid sidan av ”den egentliga” verksamheten.

Ett problem i sammanhanget är att information om gällande policys och riktlinjer inte självklart når de personer som ansvarar för och arbetar med tillgänglighetsfrågor i regionen. Informationen sprids huvudsakligen via chefer. Om en chef inte ser tillgänglighetsfrågor som viktiga är risken stor att informationen inte vidarebefordras till de personer i verksamheten som arbetar med dem. Många personer som arbetar med tillgänglighetsfrågor i regionen gör det på en liten del av sin tjänst. De har därför svårt att delta på konferenser, seminarier, möten eller i nätverk som rör tillgänglighet. Därmed riskerar de att inte nås av nyheter och uppdateringar på området. Många försöker att hitta aktuell information på egen hand, men upplever att de hela tiden riskerar att missa något väsentligt.

## **Vilja:**

Ur ett policyperspektiv framstår de internationella, nationella och regionala tillgänglighetsmålen som i det närmaste självklara. Naturligtvis vill man arbeta för att alla människor ska ha samma rättigheter och möjligheter att delta i samhällslivet! Det är först när dessa idéer ska omsättas i praktiskt arbete som problemen uppstår – problem som till största delen faller på enskilda verksamheter och tjänstemäns lott att hantera.

I rapporten har vi visat att bolag och förvaltningar i Västra Götalandsregionen arbetar på olika sätt och har kommit olika långt i sitt tillgänglighetsarbete. Anledningen till att vissa har en bit kvar tills dess att de uppfyller regionens riktlinjer beror enligt vår mening inte i första hand på bristande vilja att arbeta mot regionens övergripande mål för tillgänglighet – full delaktighet och jämlikhet för personer med funktionshinder – utan snarare på en kombination av bristande kunskaper (”veta”) och otillräckliga resurser (”kunna”). I den mån viljan att arbeta i enlighet med gällande policys och riktlinjer har en betydelse, handlar det dock inte så mycket om enskilda personers ovilja utan snarare den situation som enskilda verksamheter befinner sig i. Benägenheten för organisationer att låta sig förändras går i cykler (Brunsson 1998). Det är många faktorer som påverkar när en organisation befinner sig i rätt läge för förändring. Om en organisation brottas med ett problem som policyn uppfattas kunna erbjuda lösningar på, är sannolikheten betydligt större att organisationen tar till sig policyns idéer än om den precis genomgår en stor organisationsförändring som slukar all kraft från organisationsmedlemmarna. Om bristande tillgänglighet inte ses som ett problem i en verksamhet kommer den inte vara speciellt angelägen att implementera en policy vars syfte är att förbättra tillgängligheten. Ett sätt att få insikt i de problem som bristande tillgänglighet kan innebära är att få feedback på de anpassningar och åtgärder man gör i verksamheten. I dagsläget har verksamheterna sällan tillgång till sådan feedback. Får man inte respons på en ny webbsida eller information som lagts in i Tillgänglighetsdatabasen är det svårt att motivera sig att göra ytterligare förbättringar.

En viktig förutsättning för att en policy ska implementeras är att de aktörer som har till uppgift att implementera den uppfattar innehållet i po-



licyn som relevant och ändamålsenligt. Genom intervjuerna fann vi att det finns vissa delar i riktlinjer och standards i regionen som inte ses som rimliga. Det gäller exempelvis riktlinjerna för handikapptoaletter och hörslinor. Andra riktlinjer uppfattas som förlegade. Det gäller bland annat rekommendationerna att följa Vervas riktlinjer om 24-timmarswebben trots att dessa inte längre uppdateras. Om delar av en policy saknar stöd finns en risk för att även de delar som uppfattas som relevanta ignoreras.

### ***Kunna:***

För att en policy ska implementeras måste de aktörer som har till uppgift att implementera den ha faktiska förutsättningar att kunna arbeta enligt policyn. Ansvariga personer måste ha tillräckliga kunskaper och kompetens, resurser måste finnas avsatta för arbetet och samverkan måste fungera med de parter som berörs av policyn.

En iakttagelse som vi gjorde under uppföljningsarbetet är att tillgänglighetsfrågor har en tendens att drunkna bland alla andra frågor som ska hanteras. Mer akuta frågor, som exempelvis influensavaccinationer, vårdval, omorganisationer och chefsbyten, kommer hela tiden före. Dessutom slås tillgänglighetsfrågorna om uppmärksamhet bland jämställdhets-, integrations- och miljöfrågor.

En annan iakttagelse är att verksamhetsledningarna är inte alltid förefaller vara med på tillgänglighetståget. Om insatser görs i en verksamhet för att förbättra tillgängligheten eller inte beror i stor utsträckning på enskilda anställdas välvilja och intresse. För att en anställd eller avdelningar i regionen ska kunna agera krävs ett tydligt uppdrag från ledningshåll. Måldokument, riktlinjer och policys måste behandlas av ledningsgrupper som sedan ger ett tydligt uppdrag till personer i verksamheterna att jobba med frågan. Det räcker inte att det finns en övergripande policy för att handling ska ske. De personer som arbetar med tillgänglighetsfrågor idag saknar ofta mandat och makt att agera (jämför Pressman och Wildawsky 1973). De har varken tid eller pengar till sitt förfogande. Det spelar ingen roll om enskilda personer i verksamheterna känner till gällande riktlinjer om de inte har mandat och resurser att arbeta enligt dem.

Genom intervjuerna har vi förstått att hyres-

gäster och hyresvärdar i regionen ibland gör olika tolkningar av exempelvis enkelt avhjälpna hinder. Det gäller särskilt mindre verksamheter som hyr av privata fastighetsbolag. Verksamheterna har sällan tillräcklig kunskap för att kunna argumentera mot hyresvärdarna, såvida inte konsulter från Västfastigheter finns med som stöd. För att tillgänglighetsarbetet ska fungera krävs en god samverkan mellan många olika aktörer, bland annat hyresgäst och hyresvärd. Denna samverkan försvåras om samspelet dem emellan präglas av asymmetriska maktrelationer.

Många känner sig ensamma och vilsna i tillgänglighetsarbetet och efterfrågar därför mer och bättre samarbete inom regionen. Nätverk med tydligt ansvariga personer behövs, hävdade flera av våra intervjupersoner. Idag saknas ett forum i regionen för att diskutera tillgänglighetsfrågor ur ett brett perspektiv. Mindre verksamheter som en folkhögskola eller vårdcentral har svårt att på egen hand arbeta med tillgänglighetsfrågor. De har inte möjligheten att hålla sig uppdaterade om vilka riktlinjer som finns. Några intervjupersoner ansåg att det skulle vara bra om några personer centralt i regionen jobbar med dessa frågor i samarbete med lokala aktörer så att ansvaret inte vilar så tungt på enskilda chefer som idag. Många lokala aktörer har otillräcklig kompetens och ägnar allt för lite tid åt frågan för att kunna hantera den på ett bra sätt.

Många intervjupersoner ansåg att det ofta är ett problem att gå från riktlinjer och visioner till konkret handling. Vissa riktlinjer är för diffusa medan andra är så strikta att anpassningar till lokala förutsättningar omöjliggörs. Flera efterfrågade tydliga checklistor och mallar som stöd för arbetet. I dessa checklistor ska det framgå vad som ska göras, hur det ska göras, vem som kan kontaktas för att få ett arbete utfört och vem man kan fråga till råds om man är osäker på hur man ska agera. Påminnelser om att vissa saker ska göras och när de ska göras efterfrågades också. Idag måste varje enskild aktör själv hålla reda på vad som för tillfället gäller, vilket blir orimligt, särskilt för små aktörer.

## Behov av fortsatt uppföljningsarbete

Syftet med de intervjuer vi gjorde kring regionens tillgänglighetsarbete var att få en fördjupad bild av vad som genomförts, vad som återstår och vad som underlättar respektive hindrar förvaltningarnas och bolagens arbete med att förbättra tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. Eftersom vi bara intervjuade och samtalade med arton personer i regionen är det omöjligt att utifrån intervjumaterialet dra slutsatser om hur långt regionens tillgänglighetsarbete kommit som helhet. Då intervjupersonerna dessutom vid flera tillfällen framförde sinsemellan motstridiga uppgifter är det till och med svårt att med säkerhet dra slutsatser om de studerade verksamheternas tillgänglighetsarbete. Intervjupersonernas utsagor gäller i första hand deras egna *upplevelser* av tillgänglighetsarbetet i sin verksamhet och inget annat. Det betyder inte att intervjumaterialet är ointressant eller oanvändbart. Det ger en fingerisning om att tillgänglighetsarbete ofta uppfattas som svårt och komplicerat, att ansvaret för tillgänglighetsfrågor många gånger är oklart och att tydligare informationsinsatser behövs på området, inte minst till ansvariga chefer.

För att verkligen få svar på hur regionens tillgänglighetsarbete fortskrider anser vi att andra metodologiska angreppssätt än ett fåtal intervjuer med verksamhetsföreträdare krävs. Vi vill därför avsluta denna rapport med att lämna några förslag på hur regionens fortsatta uppföljning av tillgänglighetsarbetet skulle kunna genomföras. Att följa upp tillgänglighetsarbetet i en så stor verksamhet som Västra Götalandsregionen är inte lätt. Risken är stor för att uppföljningsarbetet drunknar i detaljer och att någon helhetsbild inte erhålls. För att undvika sådana problem tror vi att det skulle vara bra att införa rutiner för återkommande, regelbundna uppföljningar av tillgänglighetsarbetet snarare än de punktuppföljningar som gjorts hittills. I detta sammanhang tror vi det är viktigt att i så hög grad som möjligt involvera regionens enskilda verksamheter och bolag. Det kan exempelvis ske genom användning av någon form av självvärdering. På så vis blir uppföljningsarbetet en del i verksamheternas

tillgänglighetsarbete. Därmed skapas tillfällen för reflektion och lärande.

Ett sätt att följa upp arbetet med att åtgärda enkelt avhjälpbara hinder och tillgängligheten till den fysiska miljön skulle kunna vara att använda sig av Tillgänglighetsdatabasen. Genom att med jämna mellanrum kontrollera tillgängligheten till regionens verksamheter utifrån den information som finns upplagd i Tillgänglighetsdatabasen skulle en bild av verksamheternas fysiska tillgänglighet kunna fås. Om det blir känt i regionen att Tillgänglighetsdatabasen används på detta sätt skulle det dessutom kunna utgöra en morot för verksamheterna att verkligen uppdatera den information som finns i databasen.

Användning av Tillgänglighetsdatabasen för att följa upp tillgängligheten till den fysiska miljön i regionen skulle kunna kompletteras med årligen återkommande fysiska stickprovsbesök i ett urval verksamheter. För att skapa ett lärande som kan gagna hela regionen utifrån dessa stickprov är det viktigt att besöken dokumenteras och att denna information sprids till berörda parter på ett bra sätt, till exempel via intranätet, webbsidor, seminarier och konferenser.

Många av de vi intervjuade berättade att de ofta känner sig ensamma i tillgänglighetsarbetet och därför efterfrågar nätverk att ingå i för att kunna diskutera frågan. Ett sätt att integrera nätverks träffar med uppföljning av tillgänglighetsarbetet skulle kunna vara att arrangera fokusgruppsmöten där olika aspekter av tillgänglighetsfrågan diskuteras. Istället för att göra enskilda intervjuer där intervjupersonernas utsagor får stå oemotsagda kan missförstånd och meningsskiljaktigheter redas ut och diskuteras i fokusgrupper. Därmed uppnås ett lärande hos både verksamhetsföreträdare och utvärderare.

Ett sätt att följa upp regionens arbete med informationstillgänglighet är att regelbundet gå igenom och testa regionens olika webbplatser och informationsmaterial i anpassad form utifrån givna riktlinjer och standards, funktionalitet och användbarhet. Särskilda dataprogram finns idag på marknaden som kan användas för att utvärdera tillgängligheten på webbplatser. Sådana dataprogram skulle kunna användas i regionen som ett led i uppföljningsarbetet. ■

# Referenser

- Alexandersson, K (2006) *Vilja, kunna, förstå – om implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i socialtjänsten*. Akademisk avhandling. Örebro universitet.
- Boverket (2003:19) *Boverkets föreskrifter och allmänna råd om undanröjande av enkelt avhjälpna hinder till och i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser*.
- Brunsson, N (1998) ”Standardisering och moderörelser”. I: Brunsson, N och Jacobsson, B (red) *Standardisering*. Stockholm: Nerenius & Santérus förlag.
- Brusén, P och Printz, A (2006) ”Framtiden idag”. I: Brusén, P och Printz, A (red) *Handikappolitiken i praktiken*. Om den nationella handlingsplanen. Stockholm: Gothia.
- FN:s standardregler för handikappfrågor. Hämtade från [www.handisam.se](http://www.handisam.se).
- Forskning om funktionshinder pågår*, ”Nytt ljus på tillgängligheten”, nummer 1/10a, sidorna 2-3.
- Forskning om funktionshinder pågår*, ”Crip – att omfamna sitt stigma”, nummer 1/10b, sidorna 6-7.
- Forskning om funktionshinder pågår*, nummer 3/09. ”Förvirring istället för klarhet”, sidorna 6-7.
- HSO (2006) *Handikapprörelsens syn på tillgänglighet. Projekt Tillgänglighetsgranskning. Handikappförbundens samarbetsorgan. 43 förbund i samverkan*. Hämtad från: [www.hso.se](http://www.hso.se).
- Handisam (2007) *Riktlinjer för tillgänglighet. Riv hindren*. Enligt förordning 2001:526 om statliga myndigheters ansvar för genomförande av handikappolitiken. Hämtad från [www.handisam.se](http://www.handisam.se).
- Iwarsson, S och Ståhl, A (2003) ”Accessibility, usability and universal design – positioning and definition of concepts describing person-environment relationships”. *Disability and Rehabilitation*, Volym 25, Nummer 2, sidorna 57-66.
- Johansson, S (2010) *Implementering av Västbus*. FoU-rapport 2010:1. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- Johansson, S (2008) *Implementering av Västbus*. Delrapport 1. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- Larsson T (1996) ”Förvaltningsteori och förvaltningspraktik i Sverige”. *Politica*, nummer 3.
- Lindahl, L (2010) Muntlig presentation på seminarium vid FoU i Väst/GR.
- Lindqvist, R (2009) ”Teoretiska perspektiv på funktionshinder”, kapitel 2. I: Lindqvist, R. *Funktionshindrade i välfärdssamhället*. Malmö: Gleerup.
- Lindqvist, R och Lundälv, J (2008) *Funktionshinder, delaktighet och tillgänglighet – en kunskapsöversikt och begreppsanalys*. PM till Västra Götalandsregionen/avdelningen funktionshinder och delaktighet och Regionkansliet.
- Lipsky, M (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundquist, L (1998) *Demokratins väktare*. Lund: Studentlitteratur.

Pressman, J och Wildawsky, A (1973) *Implementation. How great expectations in Washington are dashed out in Oakland; or, why it's amazing that federal programs work at all, this being a saga of the economic development administration as told by two sympathetic observers who seek to build morals on a foundation of ruined hopes.* London: University of California Press.

Prop. 1999/2000:79 *Från patient till medborgare – en nationell plan för handikappolitiken.*

Sveriges Kommuner och Landsting och Regeringskansliet (2008) *Enkelt avhjälpt. Strategi för genomförandet av tillgänglighetsmålen i nationella handlingsplanen för handikappolitiken.* Nedladdad från [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se).

Verva (2006) *Vägledning till 24-timmarswebben. Effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor.* Rapport 2006:5.

Västra Götalandsregionen (tillsammans med Fyrbodals kommunalförbund, Skaraborgs kommunalförbund, sjuhärads kommunalförbund, Göteborgsregionens kommunalförbund och Handisam i samverkan med handikapporganisationerna i Västra Götaland (2009-09-22) *Tillgängliga och användbara miljöer. Riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet.*

Västra Götalandsregionen (2008a) *Uppföljning av förvaltningarnas arbete med tillgänglighet, delrapport 1.* RSK 173-2008.

Västra Götalandsregionen (2008b) *Det goda livet – för alla! 31 åtgärder inför 2010 för ökad tillgänglighet, delaktighet och hållbar utveckling.* Västra Götalandsregionens plan för funktionshinderfrågor 2008-2010.

Västra Götalandsregionen (2006a) *Riktlinjer för information i anpassad form.* Antagna av regionstyrelsen 2006-06-20.

Västra Götalandsregionen (2006b) *Människor med funktionshinder i Västra Götaland.*

Västra Götalandsregionen (2006c) *Riktlinjer för lokalförsörjning inom Västra Götalandsregionen.*

Västra Götalandsregionen (2005) *Vision Västra Götaland – det goda livet.*

Västra Götalandsregionen (2002) *Västra Götalandsregionens handikappolicy.*

WAI:s lista över policys för tillgänglighet på webben hämtade på [www.wai.com](http://www.wai.com).

WHO (2001) *International Classification of Functioning, Disability and Health, ICF.* Hämtad från [www.who.int/icf](http://www.who.int/icf).

[www.funkanu.se](http://www.funkanu.se)

[www.handisam.se](http://www.handisam.se)

[www.hso.se](http://www.hso.se)

[www.tillgangligt.se](http://www.tillgangligt.se)

[www.vastfast.vgregion.se](http://www.vastfast.vgregion.se)

[www.W3C.se](http://www.W3C.se)

[www.I177.se](http://www.I177.se)

# Bilaga 1. Informationsbrev

## Uppföljning av Västra Götalandsregionens handikappolicy

FoU i Väst/GR har fått i uppdrag av Västra Götalandsregionen att följa upp hur förvaltningarna arbetar med implementering av regionens handikappolicy. Uppföljningen ska fokusera på fysisk tillgänglighet samt informationstillgänglighet.

En webbaserad enkätstudie har redan genomförts för att få en uppfattning om förvaltningarnas arbete med tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. Nu vill regionen få hjälp av FoU i Väst/GR att fördjupa analysen och komplettera med en intervjuserie riktad till ett urval förvaltningar och bolag. Resultatet av intervjuerna ska belysa goda exempel men också svårigheter och vara en hjälp i det fortsatta arbetet med implementering av handikappolicyn. Vi skulle därför vilja träffa dig för en intervju. Theresa Larsen eller Maria Martini på FoU i Väst/GR kommer att kontakta dig för att boka en tid. Intervjun beräknas ta 1-1 ½ timma.

Intervjun kommer att kretsa kring följande frågor och områden:

### Fysisk tillgänglighet:

- Känner du till VG:s riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet: Tillgängliga och användbara miljöer?
- Hur har du fått reda på dessa?
- Använder ni er av riktlinjerna i verksamheten? Hur arbetar ni i så fall med dessa?
- Vilka möjligheter/svårigheter ser/upplever ni med dem?
- Hur har ni arbetat med att undanröja enkelt avhjälpta hinder?
- Behöver ni något stöd i tillgänglighetsarbetet? I så fall vilket?

### Tillgänglighetsdatabasen:

- Känner du till Tillgänglighetsdatabasen (TD:n)?
- Hur fick du kännedom om den?
- Hur arbetar ni med den?
- Vilka möjligheter/svårigheter ser/upplever ni med den?
- Behöver ni något stöd i arbetet med TD? I så fall vilket?

### Informationstillgänglighet:

- Känner du till: Riktlinjerna för information i anpassad form?
- Använder ni er av dem i verksamheten? I så fall hur?
- Vilka möjligheter/svårigheter ser/upplever ni med dem?
- Känner du till 24-timmarswebben, Verva? Har ni använt den? I så fall, hur?
- Behöver ni något stöd i arbetet med informationstillgänglighet? I så fall vilket?

Vänliga hälsningar,

Theresa Larsen  
Projektledare  
FoU i Väst/GR  
Tel: 0708-68 85 19  
theresa.larsen@grkom.se

Maria Martini  
Projektassistent  
FoU i Väst/GR  
Tel: 0709- 93 67 71  
maria.martini@grkom.se

# Bilaga 2

## Frågeguide uppföljning av tillgänglighet i VGR

1. Berätta lite om dig själv och dina arbetsuppgifter
2. Vilken roll har du i arbetet med tillgänglighetsfrågor i din verksamhet?
3. Hur har ni arbetat/hur arbetar ni med tillgänglighetsfrågor i din verksamhet? Ge exempel på vad ni gjort! Vad är/har varit svårt/utmanade i det arbetet?
4. **Fysisk tillgänglighet:**
  - Känner du till VG:s riktlinjer och standard för fysisk tillgänglighet: Tillgängliga och användbara miljöer?
  - Hur har du fått reda på dessa?
  - Använder ni er av riktlinjerna i verksamheten? Hur arbetar ni i så fall med dessa?
  - Vilka möjligheter/svårigheter ser/upplever ni med dem?
  - Hur har ni arbetat med att undanröja enkelt avhjälpta hinder?
  - Behöver ni något stöd i tillgänglighetsarbetet? I så fall vilket?
5. **Tillgänglighetsdatabasen:**
  - Känner du till Tillgänglighetsdatabasen (TD:n)?
  - Hur fick du kännedom om den?
  - Hur arbetar ni med den?
  - Vilka möjligheter/svårigheter ser/upplever ni med den?
  - Behöver ni något stöd i arbetet med TD? I så fall vilket?
6. **Informationstillgänglighet:**
  - Känner du till: Riktlinjerna för information i anpassad form?
  - Använder ni er av dem i verksamheten? I så fall hur?
  - Vilka möjligheter/svårigheter ser/upplever ni med dem?
  - Känner du till 24-timmarswebben, Verva? Har ni använt den? I så fall, hur?
  - Behöver ni något stöd i arbetet med informationstillgänglighet? I så fall vilket?

# Bilaga 3. Förteckning över intervjupersoner

## Fysisk miljö och Tillgänglighetsdatabasen

Namn	Befattning	Förvaltning/Bolag
<i>Lars Peterson</i>	Fastighetsförvaltare	Västarvet Service
<i>Claes Ström</i>	Fastighetsförvaltare	Västfastigheter
<i>Bo Ydse</i>	Controller	Skaraborgs sjukhus, lokalförsörjning
<i>Lars-Göran Jansson</i>	Controller	Skaraborgs sjukhus, lokalförsörjning
<i>Elisabeth Elofsson</i>	Controller	Primärvården Fyrbodan
<i>Katharina Rosvall</i>	Säkerhets- och miljösamordnare	Regionens Hus
<i>Lena Iselow</i>	Rektor	Göteborgs Folkhögskola
<i>Willy Brink</i>	Intendent	Göteborgs Folkhögskola

## Tillgänglig information

Namn	Befattning	Förvaltning/Bolag
<i>Kerstin Einarsson</i>	Kommunikationsdirektör	Regionens hus
<i>Mats Larsson</i>	Informationschef	Handikappförvaltningen, Förvaltningskansliet i Vänersborg
<i>Maria Arup</i>	Informatör	NU-sjukvården
<i>Karsten Holm</i>	Informatör	Primärvården, Södra Bohuslän
<i>Anneli Karling</i>	Webbredaktör	Primärvården, Södra Bohuslän
<i>Veronica Fareld</i>	Informatör/kommunikatör	Hälso- och sjukvårdskansliet, Borås
<i>Katarina Hydén</i>	Uppdragskoordinator	GöteborgsOperan

## Allmänt om tillgänglighet

Namn	Ansvarsområde	Förvaltning
<i>Jan Terneby</i>	sektorsansvarig för utbildning, folkhälsa, upphandling och arbete/sysselsättning	Avd funktionshinder och delaktighet
<i>Marianne Salén</i>	sektorsansvarig för fastigheter, trafik, kultur och turism	Avd funktionshinder och delaktighet
<i>Elin Fritiofson</i>	informationstillgänglighet	Regionkansliets informationsavdelning

# Bilaga 4

## Sammanfattning av webbenkät

Integrering av handikapperspektivet inom Västra Götalandsregionens verksamheter följs upp årligen sedan 2005 i anslutning till det ordinarie årsredovisningsarbetet genom att tre frågor ställs i anvisningarna för arbetet. Dessa frågor begränsas till årliga teman eller till vissa avgränsade arbetsområden. I regionfullmäktiges budget för 2008 anges att "Handikappkommittén ska redovisa en uppföljning av förvaltningarnas handlingsplaner för att göra lokaler, verksamheter och information mer tillgänglig för personer med funktionshinder" (Västra Götalandsregionen 2008a, sidan 1). Handikappkommittén tolkade uppdraget som "en inventering och nulägesanalys av genomförda och återstående åtgärder för att uppnå de nationella målen" (Västra Götalandsregionen 2008a, sidan 1-2). För att få en fördjupad bild av tillgänglighetsarbetet på lokal nivå i regionen gav de avdelningen funktionshinder och delaktighet i uppdrag att "göra en sammanställning av förvaltningarnas arbetsläge vad gäller uppdraget att säkerställa god tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Uppdraget ska även ge underlag att identifiera och bedöma förhållanden som påverkar möjligheterna att nå de handikappolitiska målen. Det kan röra såväl förhållanden i det omgivande samhället som i regionens interna organisation" (Västra Götalandsregionen 2008a, sidan 2). I uppdraget stod också att uppföljningen skulle ske genom att en enkät skickades till regionens samtliga förvaltningar och bolag där regionen har ett dominerande ägande. Vidare ska enkäten kompletteras med en intervjuserie omfattande ett urval av förvaltningar och bolag. Resultaten ska diskuteras och värderas i en hearing eller fokusgrupp med representanter för olika delar av regionorganisationen och även redovisas i rapportform.

Hösten 2008 genomförde därför avdelningen funktionshinder och delaktighet inom Västra

Götalandsregionen två webbaserade enkätstudier. Den ena fokuserade på tillgänglighet i den fysiska miljön, den andra på information i anpassade former. Ytterligare ett syfte med enkäterna var att medvetandegöra ansvariga ute på arbetsplatserna på vikten av arbetet med att förbättra den fysiska miljön samt tillgången till information i anpassade former. Enkäten kring tillgänglighet i den fysiska miljön skickades ut till 1 143 chefer i första linjen i regionen. Enkäten om information i anpassade former skickades ut till 41 informationschefer eller motsvarande. Genom webbenkäterna gavs också en möjlighet för respondenterna att se en kort film från Handisam som belyser fysisk tillgänglighet respektive informationstillgänglighet för funktionshindrade ur ett humoristiskt perspektiv.

Information om webbenkäterna skickades även brevlades till ansvariga förvaltnings- och regionchefer (63 personer). För att skapa förståelse för hur det kan upplevas av många som inte kan ta del av verksamheter eller information inleddes brevet med en sidan enbart med punktskrift. På sidan två i brevet stod bland annat:

"Välkommen till denna sida – skönt att kunna läsa och förstå vad brevet handlar om ... eller hur? Att läsa det här kanske inte är något större problem för dig. Men man behöver faktiskt inte ens vara blind eller ha dålig syn för att känna både förvirring och frustration när man får en text framför sig. Ungefär 25 procent av befolkningen har svårt att ta till sig en vanlig tidningsartikel. Många andra har svårt att höra vad som sägs i till exempel ett väntrum. Att öppna entrédörrarna till era lokaler kan vara riktigt svårt för vissa. Det kan till och med vara helt omöjligt för någon med svår reumatisk värk, eller någon som sitter i rullstol. Andra blir sjuka av att vistas bland människor som bär parfym".

Svarsfrekvensen på enkäterna blev låg: endast 31 procent av de tillfrågade cheferna i första



linjen besvarade enkäten om den fysiska miljön (258 av 1 143 personer). Motsvarande siffra för enkäten om information i anpassad form var 41 procent (18 av 41 personer). En förklaring till den låga svarsfrekvensen som anges i den rapport i vilken enkäterna redovisas (Västra Götalandsregionen 2008a) var svårigheter att koppla upp sig mot webbenkäten. Över 100 mejl och nästan lika många telefonsamtal inkom till avdelningen funktionshinder och delaktighet om detta. En annan förklaring är att enkäterna inte nått personer som upplevt sig ha ansvar för tillgänglighetsfrågor.

I rapportens slutsatser kan läsas att många aldrig förefaller ha hört talas om enkelt avhjälpna hinder eller Tillgänglighetsdatabasen och inte heller tänkt på att personer med funktionsnedsättningar kan ha svårt att besöka deras verksamhet. Mycket få handlingsplaner för att åtgärda enkelt avhjälpna hinder hade tagits fram i verksamheterna vid tidpunkten för enkätundersökningen. Flera av respondenterna var inte ens medvetna om vad en handlingsplan är trots att ett informationsbrev om detta skickats till alla nämnder och styrelser från ordföranden för handikappkommittén. Informationsbrevet gick dock ut den 7 juli 2008, varför vi ser att det finns en risk för att flera av breven kommit bort under semesterperioden. I brevet stod att handlingsplaner ska tas fram i dialog mellan Västfastigheter och verksamhetsansvariga eller annan fastighetsägare så att enkelt avhjälpna hinder blir åtgärdade innan utgången av 2010.

I rapportens slutsatser kan man också läsa att en majoritet av respondenterna förefaller känna till regionens riktlinjer för information i anpassad form. Kunskap saknas dock om hur informationen ska kunna göras mer tillgänglig. Förutom bristande kunskap motverkar också den låga efterfrågan av informationsmaterial i anpassade former viljan att producera sådana.







**FoU<sub>i</sub>väst** GR

**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**.grkom.se/fouivast