

Tillgänglighetsprogrammet för allmän kollektivtrafik
för åren 2016-2020

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Syfte, metod och målgrupp.....	4
Syfte	4
Metod.....	4
Målgrupp.....	4
Region Skånes roll	5
Region Skånes vision och mål	5
Skånetrafikens vision och mål.....	5
Strategier och inriktningsmål	7
Inriktningsmål: Fysisk tillgänglighet	7
Inriktningsmål: Kommunikativ tillgänglighet	8
Inriktningsmål: Service och bemötande	8
Inriktningsmål: Öka resandet.....	9
Våra utmaningar	10
Varför vill vi tillgänglighetsanpassa	10
Andelen äldre ökar och deras livsstil förändras.....	10
Kapacitetsbrist av tillgänglighetsanpassade produkter	12
Trygghet och bemötande.....	12
Ekonomiska förutsättningar och politiska prioriteringar	13
Varför måste vi tillgänglighetsanpassa	13
Skånetrafiken här och nu	15
Vad är funktionsnedsättning och funktionshinder?	15
Vad är anpassat?	15
Ansvar och uppföljning	18
Mätbara mål.....	18

Sammanfattning

Region Skåne

Region Skåne har tagit fram ett funktionshinderpolitiskt program med inriktning att öka oberoendet och livskvaliten för medborgare med funktionsnedsättning i Skåne. Detta funktionshinderpolitiska program är styrande dokument för Region Skånes verksamheter samt de verksamheter som regionen finansierar genom bidrag eller köper tjänster och varor av. Alla ska sträva efter att leva upp till programmets målsättningar och intentioner. Detta medför att Skånetrafiken, som en del av Region Skåne, har fått i uppgift att arbeta proaktivt och erbjuda tillgänglighetsanpassade tjänster som människor efterfrågar och är i behov av.

Skånetrafikens vision och mål

Skånetrafikens vision är att den allmänna kollektivtrafiken är det självklara valet när skåningar ska resa. Skånetrafiken ska vara välkomnande, drivande och engagerade i allt vi gör. Välkomnande är vi när vi ger en bra service och bemötande oavsett situation. Vi är drivande när vi vågar ta initiativ för att lösa utmaningar med nya idéer och vi är engagerade, vi bryr oss om våra kunder och vi tar ansvar att göra skillnad varje dag. Dessa värderingar gäller för hela Skånetrafiken och alla våra kunder.

Skånetrafikens mål är att utveckla den allmänna kollektivtrafiken att vara mer attraktiv än andra förslag för kunder med funktionsnedsättning. För att öka den allmänna kollektivtrafikens attraktivitet för personer med funktionsnedsättning är det viktigt med hållbara fysiska och kommunikativa anpassningar. Det gäller att skapa trygga och attraktiva fysiska miljöer samt att Skånetrafikens information är anpassad och enkel. De närmaste åren kommer vi att lägga fokus på att arbeta med tillgänglighetsanpassning av vår kollektivtrafik så att så många som möjligt kan och vill resa med oss.

Syfte

Syftet med detta tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik är att uppmärksamma och undanröja de hinder som fortfarande finns i vårt samhälle. Med ökad tillgänglighet för kunder med olika behov bidrar vi till att öka antalet resande med den allmänna kollektivtrafiken.

För att uppnå målet så snabbt och effektivt som möjligt är det nödvändigt att allmän och särskild kollektivtrafik samarbetar. Nyckeln till framgång ligger även i samarbetet mellan Region Skåne och de Skånska kommunerna samt utifrån de ekonomiska ramarna som våra verksamheter tilldelas för att arbeta med tillgänglighetsfrågor för nästkommande år.

I detta tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik kommer vi att utgå ifrån fyra inriktningsmål som är:

- fysisk tillgänglighet
- kommunikativ tillgänglighet
- service och bemötande
- öka resandet i allmän kollektivtrafik.

Syfte, metod och målgrupp

Syfte

Syftet med detta tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik är att uppmärksamma och undanröja de hinder som fortfarande finns i vårt samhälle. Genom att underröja hinder gör vi det lättare att resa med oss och på detta sätt bidrar vi till ökat resande. Nyckeln till framgång ligger i samarbetet mellan Region Skåne och de Skånska kommunerna. Detta sker genom att Kollektivtrafiknämnden, Skånetrafiken och kommunerna tar ett gemensamt ansvar utifrån hela- resan-perspektivet.

När vi tar ett gemensamt ansvar för tillgänglighetsanpassningar gör vi det möjligt för kunder med funktionsnedsättning att förflytta sig från sin bostad till önskad destination. Genom att ge Skånes medborgare förutsättningar och möjligheter till att kunna resa med den allmänna kollektivtrafiken bidrar vi till ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande samhälle. Skånetrafiken vill ge Skånes medborgare valmöjligheten att må bättre och ha högre livskvalitet.

Detta tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik ska vara ett styrande dokument för hela Skånetrafiken. Dokumentet ska lyfta fram de övergripande prioriteringarna som behöver ske fram till 2020. Tydliga aktiviteter om hur Skånetrafiken ska uppnå sina mål ska redovisas i handlingsplanen för tillgänglig kollektivtrafik.

Metod

Detta tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik har tagits fram med hjälp av kvalitativ undersökning i form av intervjuer. För att få indikation på hur nuläget ser ut har det genomförts intervjuer med flera av Skånetrafikens medarbetare.

Djupare intervjuer har genomförts med följande grupper: Synskadades riksförbund, Hörselskadades riksförbund, DHR - förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder samt med Furubodas ambassadörer. Detta för att fånga upp handikapporganisationernas idéer, förväntningar och krav.

Målgrupp

Interna målgrupper är:

- Skånetrafikens medarbetare
- Kollektivtrafiknämnden
- Kollektivtrafikmyndigheten
- Regional utveckling
- Region Skåne

Externa målgrupper är:

- Handikapporganisationer i Skåne
- Kommuner
- Entreprenörer
- Andra intressenter

Region Skånes roll

Region Skånes vision och mål

Region Skåne är den högsta direktvalda politiska organisationen i Skåne med ansvar för vård och hälsa, kollektivtrafik, utveckling av näringsliv, kultur, infrastruktur, samhällsplanering, miljö- och klimatfrågor i Skåne.

”Livskvalitet i världsklass” är under mandatperioden 2015-2018 Region Skånes vision och Region Skånes uppdrag är att främja hälsa, hållbarhet och tillväxt i Skåne.

Utifrån visionen styr Region Skåne budget och inriktning för våra olika verksamheter genom sex mål:

- nöjdare medborgare
- en effektiv verksamhet med hög kvalitet
- en drivande utvecklingsaktör
- verksamhet och resultat i fokus
- långsiktigt stark ekonomi
- kompetenta, stolta och motiverade medarbetare¹.

Skånetrafikens vision och mål

Skånetrafiken som är en del av Region Skåne ska följa och bidra till att Region Skånes vision och mål efterföljs. Samspelet mellan Region Skåne och Skånetrafiken är viktigt för att skapa bra förutsättningar för utveckling och innovation.

Vår målbild av Region Skånes vision blir ”Det naturliga valet - kollektivtrafiken är det självklara valet när skåningar ska resa och bidrar också till ett hållbart samhälle” och **vårt uppdrag** blir ”Vi gör det lätt att resa. Vi öppnar Skåne. I det öppna Skåne rör sig människor fritt över olika gränser. Det är upp till oss att se till att en resa i den här konstant pulserande rörelsen genomförs på ett så enkelt sätt som möjligt. Vi tar hand om våra resenärer och ser till att de är nöjda med sin resa.”

Skånetrafikens **mål** är:

- att skapa en allmän kollektivtrafik som är mer attraktiv än andra förslag för kunder med funktionsnedsättning
- att minska serviceresorna och får fler att välja den ordinarie kollektivtrafiken
- att stimulera och stödja kunder att välja ordinarie kollektivtrafik så långt möjligt och erbjuda resträning i den ordinarie linjetrafiken och ledsagning till stationer
- att informera kunder, intresseorganisationer, patientföreningar och vårdpersonal om tillgänglig kollektivtrafik och vad vi kan erbjuda
- att driva på för snabbare anpassning av tillgängligheten i den ordinarie trafiken så att det blir lättare för personer med funktionsnedsättning.

¹ <http://www.skane.se/organisation-politik/om-region-skane/>

Skånetrafiken



Skånetrafiken ska erbjuda tillgänglighetsanpassade fordon, hållplatser och stationer utifrån ett hela- resan-perspektiv. Skånetrafiken ska i samverkan med berörda aktörer vara **drivande** för en snabbare anpassning av tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken. Målet är att kunderna redan hemifrån ska kunna få **kontroll** och **trygghet** att välja det resealternativ som passar dem mest.

Strategier och inriktningsmål

Våra ambitioner

När Region Skåne tog fram det funktionshinderspolitiska programmet "Allas delaktighet i samhället" har regionen tagit ställning till hur Region Skånes verksamheter ska arbeta vidare med utveckling av tillgänglighetsfrågor. Det framtagna funktionshinderspolitiska programmet fokuserar på fyra huvudområden: bemötande, regionen som arbetsgivare, tillgänglighet samt ökad självständighet och värdighet i vården. Valen av de fyra huvudområden ska leda oss mot Region Skånes vision "Livskvalitet i världsklass". Detta innebär att alla människor, oavsett funktionsförmåga ska ha samma rättigheter och möjligheter när de bor i Skåne.

Inriktningsmål: Fysisk tillgänglighet

Skånes medborgare med funktionsnedsättning ska ha samma möjlighet som övriga att använda kollektivtrafiken i Skåne. Region Skåne har som mål att hela den samhällsfinansierade kollektivtrafiken ska vara tillgänglighetsanpassad senast år 2025. Målet är att allmän kollektivtrafik ska vara det mest attraktiva resealternativet för kunder med funktionsnedsättning. Tillgängligheten ska vara god så att fler kunder med funktionsnedsättningar aktivt väljer den allmänna kollektivtrafiken framför andra färdstätt.

Vi når målet genom att:

- Skånetrafiken samarbetar med olika aktörer för att den fysiska tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning på de allmänna platserna ökar utifrån hela-resan-perspektivet. Personer med funktionsnedsättning ska kunna använda vår trafik på motsvarande sätt som övriga kunder och med samma självklarhet.
- I ett tillgängligt system ska de tillfälliga störningarna, planerade eller oplanerade, erbjuda samma tillgänglighetsnivå som anläggningen eller fordonet den ersätter. Om detta inte är möjligt ska särskilda åtgärder planeras. Även vid akuta störningar ska full tillgänglighet eftersträvas.
- Arbeta för att hela Skåne ska utvecklas och vara anpassad och tillgänglig för alla medborgare. Detta medför att i våra avtal ska tillgänglighetskrav ställas. Tillgänglighetskrav måste finnas vid upphandling av fordon, IT-tjänster som Skånetrafiken ombesörjer samt i våra avtal med ombud.

Inriktningsmål: Kommunikativ tillgänglighet

Vi är alla unika, har olika behov och förutsättningar för hur vi kan ta till oss, förstå och använda oss av den information som krävs för att kunna planera och genomföra en resa. Skånetrafikens mål är att all vår kontakt med kunderna ska vara välkomnande, oavsett om det är genom personlig kontakt eller genom de självbetjäningskanaler som vi erbjuder. Skånetrafiken ska erbjuda kunderna individanpassad information samt interaktiva självbetjäningskanaler för att kunna öka kundernas delaktighet och självbestämmande.

Vi når målet genom att:

- Ge individanpassad information som är lättförståelig, skriftlig eller talad. Kunder med funktionsnedsättning har i vissa fall behov av att få information samt kommunicera på ett annorlunda sätt eller via annan kanal för att klara av sin resa. Vid sidan av de tekniska lösningarna är det viktigt alltid att erbjuda möjlighet till kommunikation och information genom personlig service.
- Ta fram standard för hur dynamiska skyltar och talenheter ska användas i Skåne.
- Skånetrafiken ska vara drivande av utveckling av informativa och kommunikativa produkter. Vi ska erbjuda tekniska lösningar som förenar både allmän och särskild kollektivtrafik. En kund ska kunna genomföra sin resa utifrån "hela-resan-perspektivet".

Inriktningsmål: Service och bemötande

En av Skånetrafikens värderingar är att kunder ska känna sig välkomna när de har kontakt med oss. Vi vill också att kunderna ska uppleva att våra fordon är tillgängliga, att det är tryggt när de reser med oss samt att vi ger bra service. Det är viktigt för Skånetrafiken att kunden känner sig viktig, sedd och respekterad samtidigt som vi är punktliga och våra fordon är hela och rena.

Vi når målet genom att:

- Skånetrafiken arbetar aktivt för att personer med funktionsnedsättning ska känna sig välkomna och trygga när de reser med oss. Detta gör vi genom att säkerställa att det finns pålitlig bemanning på tågen samt att tågvärdar och chaufförer har rätt utbildning i hur man bemöter en kund med funktionsnedsättning.
- Införa en trygghetslinje som är öppen dygnet runt och alla dagar i veckan där kunder med funktionsnedsättning kan få extra information och hjälp t ex vid störningar.
- Skånetrafikens biljettsystem ska vara lättförståeligt och användbart för kunder med funktionsnedsättning. Vi ska ha tydlig information om hur man köper en biljett. Kunderna ska även ha möjlighet att köpa biljett på olika sätt för att tillgodose kundens olika förutsättningar.

Inriktningsmål: Öka resandet

I Region Skånes trafikförsörjningsprogram framgår det att vi ska fördubbla antalet resor till år 2020, det vill säga en ökning från 112 miljoner till minst 224 miljoner resor per år. Målet är realistiskt utifrån hur befolkningsstrukturen i Skåne kommer att se ut i framtiden. Om vi ska uppnå målet så måste även kunder med funktionsnedsättning eller med högre ålder känna sig välkomna och trygga när de ska resa med oss. Tillgänglighetsanpassning eftersträvas så att specifika behov tillgodoses, inte bara för personer med nedsatt rörelseförmåga och syn, utan även för personer med andra typer av funktionsnedsättning.

Vi når målet genom att:

- Skånetrafiken ska erbjuda tydliga tjänster, produkter och information till kunder med funktionsnedsättning och med högre ålder. Kunderna ska uppfatta att de klarar av att genomföra resan med allmän kollektivtrafik på ett säkert sätt.
- Skånetrafiken ska i samarbete med olika aktörer ständigt driva på tillgänglighetsutvecklingen i samhället. Det gäller fysisk kapacitet ombord, självbetjäningsskanaler för kunder med olika typer av funktionsnedsättning samt genom information om att resa med funktionsnedsättning.
- Arbeta aktivt för att all vår trafik ska upplevas som trygg, säker och tillgänglig att resa med.

Våra utmaningar

Nutidens brister och incitament

Varför vill vi tillgänglighetsanpassa

Tillgängliganpassad kollektivtrafik för människor med funktionsnedsättning ingår i mänskliga rättigheter. För oss på Skånetrafiken är det viktigt att vi kan erbjuda alla Skåningar **likvärdig service**, bemötande, fysisk och kommunikativ tillgänglighet till våra produkter.

Skånetrafiken vill värna om **miljön**. Ju fler som väljer att resa med den allmänna, istället för den särskilda kollektivtrafiken, desto mindre miljöpåverkan blir det. Skånetrafikens resor med buss och tåg i Sverige är miljömärkta med Svenska Naturskyddsföreningens Bra Miljöval. Skånetrafiken vill skapa förutsättningar och ge möjligheter till våra kunder med funktionsnedsättning att kunna resa på ett mer miljömedvetet sätt de dagar de kan och orkar.

Alla Skånes medborgare ska kunna röra sig fritt och kunna vara en del av vårt samhälle. Det som motiverar oss ännu mer är att när vi tillgänglighetsanpassar våra produkter och tjänster till kunder med funktionsnedsättning så underlättar vi även för andra grupper, till exempel barn och pensionärer. Skånetrafiken ska vara **inkluderande** och attraktiv för alla åldrar.

Andelen äldre ökar och deras livsstil förändras

Det är också viktigt ur ett demografiskt synsätt. **Skåne åldras**. Vi ser idag en demografisk förändring där Skånes befolkning mår bra och lever längre.

Skåne är en attraktiv region där många vill bo och leva i. Det allmänna hälsotillståndet, mätt som ökande medellivslängd, minskande dödlighet, minskande andel av befolkningen som lider av en långvarig sjukdom och så vidare, förbättras stadigt. Den förväntade återstående medellivslängden är en grov och sammanfattande indikator på hur hälsan utvecklas.

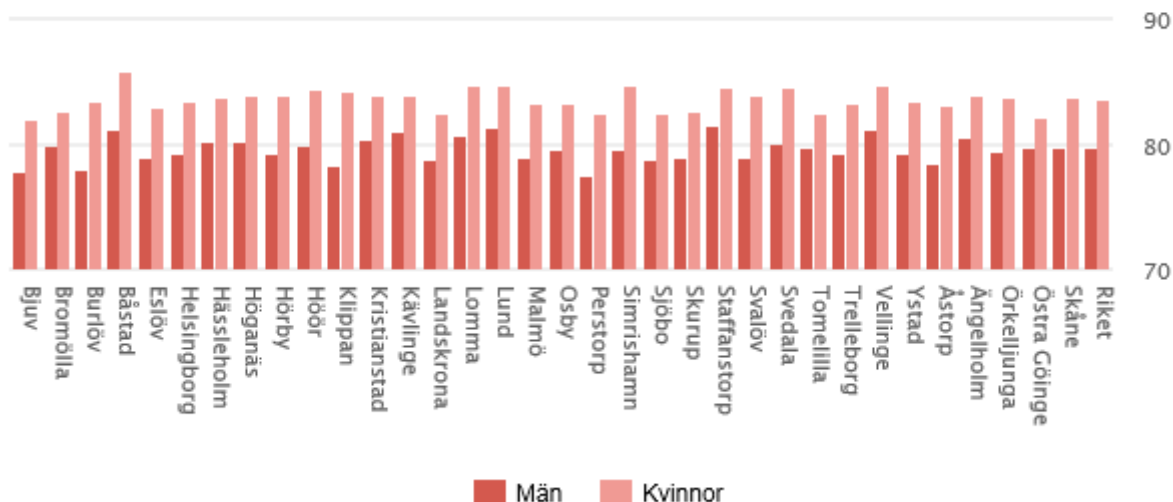
I Skåne är den förväntade medellivslängden för män 79,7 år och för kvinnor 83,7 år, vilket är ungefär samma som genomsnittet för riket (79,7 respektive 83,6 år). På tio år har medellivslängden i Skåne ökat med drygt 2,3 år för kvinnor och 1,4 år för män.

Inom Skåne skiljer sig medellivslängden med upp till fyra år för män och kvinnor mellan de olika kommunerna. Männens medellivslängd är högst i Staffanstorps kommun och lägst i Perstorps kommun. Kvinnornas medellivslängd är högst i Båstads kommun och lägst i Bjuvs kommun. Medellivslängden i mindre kommuner ska tolkas med viss försiktighet, även om beräkningarna är baserade på dödligheten under en femårsperiod (2009-2013).²

² <http://rapport.skane.se/huga/#halsa>

Medellivslängd för kvinnor och män i Skånes kommuner 2009-2013

Beräknat vid födsel. Källa SCB



I och med att vi mår bra och lever längre än tidigare, förväntas Skånes befolkning öka från 1 274 069 till cirka 1 375 000 invånare år 2023. Ökningen av grupperna unga och äldre personer kommer att vara störst. Antalet personer i åldern 20-64 år förväntas öka med cirka 35 000 personer fram till 2023, mycket tack vare inflyttning till regionen. Befolkningen i åldern 20-24 år kommer att öka ett år till och därefter att minska.

Befolkningen i åldern 65-79 år förväntas under prognosperioden att öka med cirka 13 procent, och befolkningen i åldern 80 år eller äldre med 16 procent.³

Det ökade antalet äldre personer kommer att påverka både transportsektorn och sjukvården i Region Skåne. Befolkningens förändrade åldersstruktur i Skåne kommer förmodligen även att påverka efterfrågan på olika reseformer och kapacitet. Detta medför att Skånetrafiken behöver arbeta aktivt för att kapacitets- och tillgänglighetsanpassa våra fordon, stationer och hållplaster.

³ http://utveckling.skane.se/siteassets/publikationer_dokument/skanes-befolkningsprognos-2014-webb.pdf

Kapacitetsbrist av tillgänglighetsanpassade produkter

I Region Skåne blir fler människor äldre. Skåningarna mår bra, lever längre, är vana resenärer, reser längre avstånd och är miljömedvetna. Redan nu ser vi att våra medborgare i Skåne ställer högre krav och har höga förväntningar på våra tjänster och på våra produkter. Morgondagens kunder vill ha individanpassade tjänster, flexibla lösningar, hög kvalitet, komfort, direkt tillgång till information och snabb service.

Under intervjuerna med de olika handikapporganisationerna har det framkommit att det finns kapacitetsbrist när det gäller flexutrymme för kunder med hjälpmedel, speciellt i storstäderna. Kunderna uppger att det oftast är fullt på bussarna och att de blir nekade att åka med. Den oro att man som kund måste slåss om de befintliga flexutrymmena gör att de flesta väljer att resa med färdtjänst även de dagar då hälsan tillåter att åka med den allmänna kollektivtrafiken.

Det har även framkommit att Skånetrafikens biljettautomater inte är tillgängliga för alla kunder. Detta medför att kunder med syn- och kognitivnedsättning har stora svårigheter att köpa biljetter på ett enkelt sätt. Dessa kunder vill göra rätt för sig och vill använda våra produkter på motsvarande sätt och med samma självklarhet som alla resenärer.

Trygghet och bemötande

Trevligare bemötande, hjälpande hand samt mjukare och mer kundvänligt framförande på bussen, uppmanar många äldre kunder. Det är en utmaning för Skånetrafiken som sysselsätter cirka 4 700 entreprenörer i form av tågvårdar, lokförare och bussförare. Det krävs tydliga tillgänglighetskrav, uppföljning av avtal samt utbildning i bemötande och service om vi ska kunna tillgodose de basbehov av trygghet som kunder kräver av oss.

Vi brister i bemötandet och servicen. De flesta kunder under intervjun upplevde att vi har medarbetare som brister i kunskap när det gäller bemötandet, hanteringen av utrusningen som finns ombord samt den service som skulle utföras. Det måste vara vår drivkraft att få kunder med funktionsnedsättning att känna sig välkomna och trygga när de reser med oss.

Våra kunder kräver trygghet och trafiksäkerhet till och från hållplatserna. Om en kund ska välja att åka med Skånetrafiken så måste vi utgå ifrån hela-resan-perspektivet. Det är viktigt att miljön som leder till och från en hållplats är tillgänglig och säker att förflyttas på oavsett om det är dagtid eller kvällstid eller om det är sommar eller vinter.

Ekonomiska förutsättningar och politiska prioriteringar

Takten i genomförandet av tillgänglig allmän kollektivtrafik påverkas av de ekonomiska ramarna som våra verksamheter tilldelas för att arbeta med tillgänglighetsfrågor för kommande år.

Att avsätta resurser, prioritera projekt som gynnar tillgänglighet för kunder med funktionsnedsättning samt utse ansvariga på respektive affärsområde är de åtgärder som behöver vidtagas för att tillgänglighetsarbetet ska kunna integreras i organisationen. Med andra ord så behövs konkreta ekonomiska resurser för att kunna fokusera på tillgänglighetsfrågor nästkommande år.

Varför måste vi tillgänglighetsanpassa

Lagar, regler och riktlinjer

Skånetrafiken **ska** uppfylla de internationella och nationella lagar och förordningar som underlättar resandet för kunder med funktionsnedsättning. Det innebär att alla personer oavsett fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska kunna delta i samhället. Skånetrafiken ska arbeta aktivt för att avlägsna särlösningar som uppfattas som diskriminerande och istället ha **tillgängliga produkter** som uppfattas som naturliga och självklara.

Det finns olika lagar, regler och riktlinjer som Skånetrafiken och Region Skåne måste följa när det gäller att erbjuda tillgänglighet för barn, pensionärer och kunder med funktionsnedsättning.

Här är ett urval av de nationella lagar och regionala riktlinjer som finns.

Diskrimineringslagen (2008:567)

Från och med 1 januari 2015 ingår bristande tillgänglighet som en ny form av diskriminering i diskrimineringslagen. **Det nya förbudet mot diskriminering ska bidra till att öka tillgängligheten i samhället så att människor med funktionsnedsättning kan delta på likvärdiga villkor.** Med bristande tillgänglighet menas att en person med funktionsnedsättning missgynnas genom att en verksamhet inte vidtar skäliga tillgänglighetsåtgärder för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning.⁴

Lagen om handikappanpassad kollektivtrafik (1979:558)

Den som har tillsyn över kollektivtrafik och den som utövar sådan trafik skall se till att trafiken anpassas med hänsyn till resenärer med funktionshinder. Därvid skall följande iakttas. När kollektivtrafik planeras och genomförs skall funktionshindrades särskilda behov beaktas. De färdmedel som används skall så långt det är möjligt vara lämpade för resenärer med funktionsnedsättning.⁵

⁴ <http://www.regeringen.se/content/1/c6/23/68/23/ea00175a.pdf>

⁵ http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1979558-om-handikappanp_sfs-1979-558/

FN:s Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (S2009.009)

Den 4 december 2008 beslöt regeringen att Sverige skulle tillträda FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Syftet med konventionen är att "främja, skydda och säkerställa det fulla och lika åtnjutandet av alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter för alla personer med funktionsnedsättning och att främja respekten för deras inneboende värde".⁶

Region Skåne

Det funktionshinderspolitiska programmet "Allas delaktighet i samhället" antogs av regionfullmäktige i december 2014. Det funktionshinderspolitiska programmet har sin utgångspunkt i internationella och nationella mål och är styrande för Region Skånes funktionshinderspolitik. Detta innebär att vi ska leva upp till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och flera andra styrande dokument.

Programmet fokuserar på fyra huvudområden; bemötande, regionen som arbetsgivare, tillgänglighet samt ökad självständighet och värdighet i vården. Alla verksamheter inom Region Skåne och verksamheter som regionen finansierar, genom bidrag eller köper tjänster och varor av, ska sträva efter att leva upp till det funktionshinderspolitiska programmets målsättningar och intentioner. Detta innebär att alla oavsett funktionsförmåga ska ha samma rättigheter och möjligheter.

Uppföljning av hur Regions Skånes verksamheter arbetar med att uppfylla dessa inriktningar kommer att ske i samband med årsredovisningen.⁷

Kollektivtrafikmyndigheten i Skåne

I Trafikförsörjningsprogrammet beskrivs vilka ansträngningar som görs för att göra kollektivtrafiken i Skåne mer tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. De särskilda krav som ställs på kollektivtrafiken omfattar hållplatser/bytespunkter, fordon, trafikinformation samt förare/ombordpersonal. Kollektivtrafikens hållplatser och bytespunkter ska tillgänglighetsanpassas i en takt som innebär att alla stadsbusshållplatser är anpassade 2022 (50 procent återstår idag) och alla regionbusshållplatser är anpassade senast år 2025 (76 procent återstår idag)⁸

⁶ <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/132209/dictionary/true>

⁷ <http://www.skane.se/globalassets/styrandedokument/delaktighet-i-samhallet-ii.pdf>

⁸ Trafikförsörjningsprogram för Skåne 2015

Skånetrafiken här och nu

Vad är funktionsnedsättning och funktionshinder?

Funktionsnedsättning innebär att en person har nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. En funktionsnedsättning uppstår till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana skador, tillstånd eller sjukdomar kan vara av bestående eller övergående natur.⁹

Med **funktionshinder** avses begränsning av möjligheten för en person med funktionsnedsättning att delta i samhällslivet på samma sätt som andra. Det handlar framförallt om bristande tillgänglighet i omgivningen.¹⁰

Vad är anpassat?

Fordon

Skånetrafikens utgångspunkt har varit att anpassa sin trafik för kunder med både fysisk och psykisk funktionsnedsättning såsom synnedsättning, kognitivnedsättning, hörselnedsättning samt rörelsenedsättning.

All **tågtrafik** är sedan år 2010 tillgänglighetsanpassad. På Öresundstågen kommer en kund som har hjälpmedel med sig in i mittvagnen. Mittvagnen är av så kallad låggolvstyp utan inre nivåskillnader och den har ett lågt och jämnt insteg. Pågatågen har en utdragbar ramp, rullstolsplats och en rymlig toalett i tågets mitt. Kunder som inte kan köra in sin rullstol på Pågatågen kan kontakta tågvärderna eller trycka på knappen "Assistans" vid dörrarna så får de hjälp att komma ombord. På både Öresundstågen och Pågatågen finns det kontrastmarkeringar för kunder som har synnedsättning, och hörselslinga för kunder med hörselnedsättning. Det finns två till fyra rullstolsplatser och all information är audiovisuell.

Skånetrafikens **regionbussar** är sedan 2015 handikappanpassade. Med hjälp av lågt insteg och en utfällbar ramp tar sig rullstolsburna resenärer enkelt ombord. I bussens främre del finns det hörselslinga för kunder med hörselnedsättning och det finns tydliga kontrastmarkeringar för kunder med synnedsättning. All information är audiovisuell. Regionbussen är försedd med utvändiga utrop av linjenummer, destination och andra meddelanden. Invändigt utrop informerar om nästa hållplats.

Skånetrafikens **stadsbusstrafik** är anpassad sedan 2013. Stadsbussarna har lågt insteg och golv utan nivåskillnader i den främre delen. Den typ av kantsten som numera finns på de flesta hållplatser gör att nivåskillnaden mellan bussens insteg och kantstenen blir minimalt. All information är audiovisuell. Bussarna är försedda med utvändiga högtalare placerade vid ingångsdörren som medger utrop av linjenummer, destination och andra meddelanden. Invändigt utrop informerar om nästa hållplats.

⁹ Socialstyrelsen

¹⁰ Socialstyrelsen

Föraren har i uppgift att hjälpa en kund vid på- och avstigning, med fästanordningar och att köpa biljett. I främre delen av bussen finns det sittplatser anpassade för kunder med rörelsenedsättning. Det finns särskilda platser för kunder med rullstol eller rullator. På stadbussen finns det en till två rullstolsplatser.

På regionbussen finns det en rullstolsplats. Elrullstol med styre kan inte tas på buss men kan tas på tåg.

Stationer och Hållplatser

I Skåne finns det cirka 70 stycken tågstationer och nästan alla är tillgänglighetsanpassade. Ofta finns det flera ägare till olika delar av stationsmiljön t ex. trafikverket, kommunen och Jernhusen. Trafikverket råder bara över vissa delar och åtgärdar huvudsakligen plattformar, skydds zoner, bänkar, stråk, taktila kartor och plattformsförbindelser.

Trafikverkets beslutade riktlinjer för vad en tillgänglighetsanpassad **station**¹¹ ska ha:

- ledstråk till och från samt på plattformarna
- tydligt uppmärkt skydds zon på plattformar
- lämplig lutning på ramper
- bättre belysning, både allmän och på skyltar
- soffor anpassade med tre armstöd och lutningsbrädor
- nya vind- och väderskydd
- komplettering av ledstänger
- kontrastmarkering av trappor
- kontrastmarkeringar på glaspartier, utskjutande ytor och föremål
- anpassade knappsatser i hissar
- taktila spårnummerskyltar och områdeskartor. (Taktil innebär att man kan läsa informationen med hjälp av sina händer.)

I Skåne finns det totalt 6 571 stycken busshållplatser. 2 576 stycken av dem är tillgänglighetsanpassade för personer med funktionsnedsättning och det återstår 3 995 att anpassa i framtiden. Det är kommunerna och trafikverket som äger och tillgänglighetsanpassar busshållplatserna och Skånetrafiken ansvarar för drift och underhåll. Skånetrafiken tillsammans med trafikverket och kommunerna arbetar aktivt med att fortsätta tillgänglighetsanpassa hållplatserna i Skåne.

En tillgänglighetsanpassad **hållplats**¹² ska ha:

- en plattform med minsta längd om 10 m från hållplatskurens främre ben för att ge tillgänglighet även till bussens mittparti oavsett busstyp
- en plattform ska vara 2,30 m bred med en ramp med maxlutning 1:20
- kantstöden ska vara 17 cm höga och har en rundning som gör att bussen kan köra intill plattformskanten
- taktilt ledstråk med 4 avslutande svartgrå kupolplattor

¹¹ Trafikverket.se

¹² Källa: Hållplatshandboken Skånetrafiken

Skånetrafiken



- taktilt ledstråk med dubbelrad av svartgrå ribb- och singelplattor
- papperskorg 1,4 m från väderskydd
- bänk med sitthöjd 50 cm och armstöd 70 cm ovan mark
- toptavla placeras på väderskyddets tak
- informationstavla 120 cm ovan mark, utan bänk framför
- god belysning.

Ansvar och uppföljning

På god väg/hur mäter vi mål

Region Skånes funktionshinderpolitiska program har som viljeinriktning att öka oberoendet och livskvaliten för medborgare i Skåne med funktionsnedsättning. Detta medför att Skånetrafiken, som en del av Region Skåne, har fått i uppgift att arbeta proaktivt och erbjuda tillgänglighetsanpassade tjänster som människor efterfrågar och är nöjda med.

För att Skånetrafiken ska kunna uppfylla sina inriktningsmål så måste varje medarbetare på Skånetrafiken, och i de verksamheter som Skånetrafiken har avtal med, på ett medvetet och insiktsfullt sätt göra sin del. Ansvaret för att dessa uppdrag slutförs vilar på varje avdelning/enhet och kostnaderna för genomförandet ska inrymmas inom den ordinarie verksamheten.

Varje avdelning/enhet ska utföra de delar av tillgänglighetsprogrammet som är relevant för deras verksamhet. Det är även viktigt, utifrån inriktningsmålen att varje avdelning/enhet utser ansvariga utförare. De ansvariga ska följa upp inriktningsmålen och vara ansvariga att redovisa resultaten årligen. Skånetrafikens tillgänglighetsansvarig redovisar i sin tur årligen till Kollektivtrafiknämnden, Ledningsgruppen och till de olika handikapporganisationerna, vilka framsteg som gjorts.

Detta tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik är ett styrande dokument och ett stöd för Skånetrafikens avdelningar och för de verksamheter som Skånetrafiken har avtal med. Dokumentet ska ge riktlinjer och övergripande prioriteringar som behöver ske under åren 2015-2020.

Mätbara mål

Skånetrafiken ska ha mätbara inriktningsmål och genomförbara aktiviteter. Det ska gå att genomföra uppföljningar, se tydligt resultat eller effekt av arbetet mot målen. Uppföljningen eller mätningen av målen bör vara så tydlig att uppföljningen tolkas på samma sätt av alla berörda i absolut möjligaste mån. Detta ska vi följa upp årligen.

Fysisk tillgänglighet

Varje år skall relevant avdelning/enhet redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att tillgänglighetsanpassa den fysiska miljön för personer med funktionsnedsättning:

- i fordon
- på stationer, hållplatser och kundcenter
- vid nya upphandlingar ställa krav på fysisk tillgänglighet.

Kommunikativ tillgänglighet

Varje år skall relevant avdelning/enhet redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att tillgänglighetsanpassa den kommunikativa miljön för personer med funktionsnedsättning:

- kommunikativ tillgänglighet via webb och självbetjäningsskanaler
- tillgänglighet till dokument/information på webbplatsen och självbetjäningsskanalerna
- vid nya upphandlingar ställa krav på kommunikativ tillgänglighet.

Service och bemötande

Varje år skall relevant avdelning/enhet redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att personer med funktionsnedsättning får den service och bemötande de är i behov av vid resor:

- tillgång till tågvärd, chaufför, kundtjänstpersonal och ledsagarservice
- genomföra tillgänglighetsutbildning för att öka medvetandet och kunskapen hos medarbetare, entreprenörer om kunder med funktionsnedsättning
- vid nya upphandlingar ställa Skånetrafikens krav på service och bemötande.

Öka resandet

Varje år skall relevant avdelning/enhet redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att öka marknadsföringen av den allmänna kollektivtrafiken till personer med funktionsnedsättning:

- genomförda försäljningskampanjer för kunder med funktionsnedsättning och för den äldre befolkningen
- genomföra informationsflöde till olika intresseorganisationer eller andra samarbetspartners under året hur man kan resa med Skånetrafiken
- genomförd trygghet och säkerhetsarbete på Skånetrafiken för kunder med funktionsnedsättning och för den äldre befolkningen.