

# Resa med rullstol i Skåne

Hur ser tillgängligheten för rullstolsburna ut i den allmänna kollektivtrafiken i Skåne

Anna-Stina Brassman

Lunds universitet  
Socialhögskolan  
C-uppsats  
Vt09



Handledare:  
Anders Östnäs

Examinator:  
Agneta Hedblom

# Förord

Jag skulle vilja tacka alla som har hjälpt mig med att göra denna uppsatsen möjlig.

Ett stort tack till Ingemar Bryman och Jeanette Ekberg på Skånetrafiken för att ni tog er tid att ställa upp på en intervju. Ett stort tack även till alla andra som ställt upp på att bli intervjuade, utan er hade det inte blivit en uppsats. Jag vill även tacka min handledare Anders Östnäs för alla hjälp och stöd under arbetes gång.

Anna-Stina Brassman

Kävlinge 2009.08.17

# Abstract

Author: Anna-Stina Brassman

Title: Travel with a wheelchair in Skåne. How available is the public transportation system in Skåne

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor: Agneta Hedblom

The purpose of this study was to examine and describe how available the public transportation system in Skåne is for persons that are depending on a wheelchair. The study focus on Skånetrafiken, the provider of local bus and train transports. The basis of the study was seven interviews. The theoretical basis was Goffmans theory of stigma and Nirjes principle of normality. Stigma and normality was a big part of the results and also earlier research that have been done. The results show that being able to interact in society on the same terms as everyone else without a disability is important. The results of the study showed that Skånetrafiken is actively working with making the means of transport available for persons in wheelchairs. One main problem that exists today is how wheelchairs get on and off the train or bus, another problem is how Skånetrafikens staff act towards persons in wheelchairs.

Keywords: wheelchair, travelling, Skånetrafiken

# Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>1</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>2</b>
<b>Innehållsförteckning</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte och frågeställningar.....	6
1.2.1 Syfte.....	6
1.2.2 Frågeställningar.....	6
1.3 Avgränsningar.....	6
1.4 Disposition.....	7
<b>2 Metod</b> .....	<b>7</b>
2.1 Metodval.....	7
2.2 Forskningsetiska överväganden.....	9
2.2.1 Förförståelse.....	10
2.3 Urval.....	11
2.3.1 Skånetrafiken.....	11
2.3.2 Pendlare 1.....	12
2.3.3 Pendlare 2.....	12
2.3.4 Assistent.....	12
2.3.5 Ledsagare 1.....	12
2.3.6 Ledsagare 2.....	12
2.3.7 Rullstolsburen.....	12
2.3.8 Bortfall.....	12
2.4 Genomförande.....	13
2.5 Analysmetod.....	13
2.6 Forskningsöversikt.....	14
<b>3 Centrala begrepp</b> .....	<b>15</b>
3.1 Definitioner.....	15
3.1.1 Tillgänglighet.....	15
3.1.2 Funktionshinder.....	15
3.2 Kort historik.....	16

3.3	Handlingsplan för handikappolitiken.....	16
3.4	Skånetrafikens trafikförsörjningsplan.....	18
3.4.1	Trafikförsörjningsplan 2005.....	18
3.4.2	Trafikförsörjningsplan 2006.....	18
3.4.3	Trafikförsörjningsplan 2007.....	18
3.4.4	Trafikförsörjningsplan 2008.....	19
3.4.5	Trafikförsörjningsplan 2009.....	19
3.5	FN:s standardregler.....	19
<b>4</b>	<b>Tidigare forskning.....</b>	<b>20</b>
4.1	Rullstolsburna personers erfarenheter av allmänna transportmedel.....	20
4.2	Att resa med rullstol.....	21
4.3	Många reser kollektivt trots att det inte är så lätt.....	22
4.4	Kollektivresan som frihet och normalitet.....	23
<b>5</b>	<b>Teori.....</b>	<b>24</b>
5.1	Stigmatisering.....	24
5.2	Normaliseringsprincipen.....	25
<b>6</b>	<b>Resultat och analys.....</b>	<b>26</b>
6.1	I relation till Prop. 1999/2000:79.....	26
6.2	Syn på tillgänglighet .....	31
6.3	Behov av förbättring.....	33
<b>7</b>	<b>Diskussion.....</b>	<b>35</b>
7.1	Slutsats.....	35
7.2	Egna reflektioner.....	36
<b>8</b>	<b>Referenser.....</b>	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>Bilagor.....</b>	<b>42</b>
9.1	Intervjufrågor Rullstolsburen.....	43
9.2	Intervjufrågor Skånetrafiken.....	46
9.3	Intervjufrågor Personlig assistent/ledsagare.....	47
9.4	Intervjufrågor Pendlare.....	48
9.5	Tillgänglighetssymboler på buss.....	49
9.6	Tillgänglighetssymboler på tåg .....	50
9.7	Tillgänglighetssymboler på bytespunkter/terminaler/stationer.....	51

# 1 Inledning

## 1.1 Problemformulering

Idag ska kommuner och de flesta bolag, företag etc. ha utformat handikapplaner. Målet med handikapplanerna är att personer med funktionsnedsättningar ska ha lika stor tillgång till lokaler, arbeten, bostäder, kommunikationer etc. (samhället i stort) som personer utan fysiska handikapp har. Under mitt arbete som personlig assistent och ledsagare har jag dock upptäckt att detta inte alltid är fallet. Hur skulle då situationen kunna förbättras för personer med fysiska handikapp och finns det ett behov av förbättringar?

Genom historien har funktionshindrade varit utestängda från hela eller delar av samhället (HO 2004). År 2000 gick propositionen 1999/2000:79 *Från patient till medborgare* igenom, i denna proposition som är en handlingsplan för handikappolitiken som ska förändra funktionshindrade individers situation till det bättre. Handlingsplanen ska styra arbetet med förbättringar av tillgängligheten för funktionshindrade individer. I handlingsplanen nämns även kollektivtrafiken, ”Regeringen har i propositionen [...] angett att kollektivtrafiken generellt skall vara tillgänglig för personer med funktionshinder år 2010” (Buss 2000 gruppen, 2006). Att funktionshindrade skall kunna delta i samhället på lika villkor som alla andra personer utan funktionshinder är något som regeringen vill att samhället ska sträva efter. Samhället ska anpassas så att alla ska kunna delta på lika villkor, målet är att anpassningen skall vara färdig till år 2010 (Prop. 1999/2000:79). Att inte vara kapabel till att delta på lika villkor strider mot normaliseringsprincipen, denna princip innebär att funktionshindrade skall leva ett så normalt liv som möjligt (Nirje 2003). När möjligheten att delta i samhället inte finns skapas ett stigma, stigma är egenskaper som gör att en individ skiljer sig från mängden, detta leder till ett uteslutande på grund av att andra individer inte vill umgås med den stigmatiserad av rädsla för att själva bli stigmatiserade (Gustavsson 1998).

## 1.2 Syfte och frågeställningar

### 1.2.1 Syfte

Att via en empirisk kvalitativ studier beskriva och analysera hur tillgängligheten i de allmänna kommunikationerna i Skåne (Skånetrafikens verksamhet) för personer med fysiska handikapp ser ut i relation till stigmatisering och normaliseringsprincipen.

### 1.2.2 Frågeställningar

- Hur ser Skånetrafiken på tillgängligheten för rullstolsburna?
- Vad anser Skånetrafiken att de skulle kunna förbättra om det finns ett behov av förbättring?
- Hur tror allmänheten att tillgängligheten för rullstolsbundna personer ser ut i kollektivtrafiken?
- Hur ser en rullstolsburen person på tillgängligheten i kollektivtrafiken?
- Vilka är de största problemen med tillgängligheten för rullstolsburna i kollektivtrafiken?
- Hur ser personliga assistenter och andra liknande yrken som arbetar nära rullstolsbundna personer på tillgängligheten i kollektivtrafiken?
- Hur korresponderar termer som stigma och normalitet till resande i den allmänna kollektivtrafiken?

## 1.3 Avgränsningar

På grund av att gruppen funktionshinder är stor och innefattar väldigt många individer med väldigt skilda handikapp och därmed också väldigt skilda behov har jag beslutat mig för att koncentrera mig på en form av fysiskt funktionshinder. Jag har valt att titta på fysiska funktionshinder som gör individen beroende av en rullstol för att kunna förflytta sig i samhället.

Även möjligheterna att förflytta sig i samhället är varierad. Möjliga transportmedel är bil, färdtjänst, tåg- och busstrafik etc. För att undersökningens

spännvidd skulle bli överkomlig valde jag att begränsa mig till att undersöka Skånetrafikens allmänna kollektivtrafik.

## ***1.4 Disposition***

I uppsatsens första kapitel finns problemdiskussion, den andra delen är ett metodkapitel. I kapitel tre presenterar jag centrala begrepp som jag finner viktiga i samband med min undersökning, definition på funktionshinder och tillgänglighet, en kort historik samt en presentation av Regeringens proposition på handlingsplan för handikappolitik, Skånetrafikens trafikförsörjningsplan och FN:s standardregler. I nästa kapitel presenteras tidigare forskning och efter detta kommer i det femte kapitlet en presentation av de två teorier som jag har valt att applicera på problematiken. I kapitel sex kommer en presentation av resultat samt min analys. Till sist kommer slutsatser och egna reflektioner.

## **2 Metod**

I detta kapitel kommer jag att presentera mitt metodval, etiska överväganden jag har gjort, mitt urval, genomförandet av undersökningen, analysmetoder som jag använt mig av samt vikten av att inkludera tidigare forskning i en undersökning.

### ***2.1 Metodval***

Jag valde att använda mig av en kvalitativ metod för att kunna komma problematiken på djupet, för det är just det som kvalitativa metoder används för, kvalitativa metoder ”handlar om att karaktärisera” (Repstad 1999:9). För att kunna göra detta har jag genomfört semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer är när forskaren har förberett ett antal frågor men inte strikt håller sig till frågorna. Det finns utrymme för forskaren att följa upp svar med följdfrågor. Strukturen i denna intervjuform är strukturerad genom att forskaren har tematiska områden som han eller hon vill få information om,



semidelen kommer från möjligheten för intervjupersonen att ge extra information som han eller hon vill delge forskaren (Aspers 2007). Det finns flera olika metoder för att samla in information till en undersökning av fenomen i samhället och olika metoder att förhålla sig till den insamlade empirin.

”[...] olika perspektiv på ett och samma fenomen alternativa metoder för att samla in informationer och analysera de data som framkommit” (May 2001:18). Det finns mer än ett sätt att se på samhällsfenomen och de metoder som används för att samla in data till undersökningar samt analysen av datan. Det finns flera olika sätt att se på detta, två exempel är realism och idealism. De olika perspektiven lägger tyngdpunkten på olika ställen. Realismen poängterar bland annat på att de underliggande strukturella mekanismerna i samhället är grunden till fenomenen som studeras medan idealismen lägger sin tyngdpunkt på att människan själv skapar världen istället för att vara en produkt av den (May 2001).

Teorierna används för att tolka empiriska data. Men de möjliggör också en mer generell orientering i förhållande till politiska, historiska, ekonomiska och sociala faktorer, liksom de utgör basen för kritiska reflektioner över själva forskningsprocessen, socialt liv och sociala system i allmänhet (May 2001:43).

Teorierna är en nödvändig del i en undersökning. Det finns flera sätt att förhålla sig till teorierna och tre av dem är deduktion, induktion och abduktion. Man kan börja med en generell bild för att sedan undersöka (deduktion), man kan undersöka en aspekt för att sedan titta på teorierna (induktion)(May 2001) eller så kan man växla mellan dessa båda, sicksacka fram och tillbaka (abduktion). Det som ska avgöra valet av teori är dess lämplighet i förhållande till materialet, teorin måste kopplas till metod och frågeställningar (Aspers 2007). Mitt val av arbetssätt är abduktion. Jag kommer att utgå från enskild observation för att sedan dra slutsatser om det generella sammanhanget i anslutning till teorier och tidigare utförd forskning (Danermark 2006). Inom idealismen koncentrerar forskaren sig på hur det sociala livet skapas av människor. Det som studeras är hur människor

tolkar händelser, att förstå processerna som styr är idealismen mål (Aspers 2007), idealismen har plats i min undersökning via hur funktionshindret, handikappet skapas i relation till den fysiska omgivningen samt hur stigmatiseringen som kan uppstå skapas av människor i samhället.

Min uppsats har ett drag av fallstudie i sig. En fallstudie fokuserar på en individ eller organisation men det betyder inte att analysen behöver begränsas till denna snäva nivå utan detta exempel kan sättas i en större kontext för att belysa strukturer och processer (Jacobsson & Meeuwisse 2008). Det är just detta som kvalitativa metoder handlar om, inte hur mycket av någonting som finns utan att det finns (Repstad 1999). Kritik som finns mot fallstudier är att de inte kan generaliseras på grund av att de är begränsade till fallet som studeras (Jacobsson & Meeuwisse 2008).

## ***2.2 Forskningsetiska överväganden***

”Etiska beslut bottenar därför i de värderingar som finns hos forskarna och forskarsamhället” (May 2001:79). Vilket betyder att forskaren och dess värderingar spelar stor roll under en undersökning, för mig handlar det mesta om min förförståelse. Men vissa aspekter som presenteras i Vetenskapsrådets *Forskningsetiska principer* är så viktiga att de måste närvara.

”Individer får inte heller utsättas för psykisk eller fysisk skada, förödmjukelse eller kränkning” (Vetenskapsrådet, sid 5), är en av dessa. Hur man på bästa sätt ser till så att det inte händer är genom att allt som skrivs etc ska vara anonymt. Jag kommer i min undersökning till exempel inte att nämna vilka orter intervjupersonerna kommer ifrån, var intervjuerna är gjorda, vad personerna heter etc. som jag intervjuat för då blir det väldigt lätt att lokalisera dem som har valt att ställa upp och ställa sig till mitt förfogande. Jag kommer bara att ge minimalt med basinformation om mina intervjupersoner, undantaget från detta är Skånetrafikens personal som vill framträda med namn, detta på grund av att de arbetar med frågorna samt för att de står för den informationen som de gett mig.

”[...] informera om den aktuella forskningsuppgiften” (Vetenskapsrådet, sid 7), det är viktigt att de personer som deltar är medvetna om vad det är för syfte med undersökningen, vad det är för en undersökning samt var den kommer att publiceras. Det är även viktigt att intervjupersonerna är medvetna om att de när som helst kan avbryta intervjun, att de inte behöver svara på frågor ifall de inte vill, att all information kommer att behandlas konfidentiellt samt att informationen de delger bara kommer att utnyttjas i forskningssammanhanget. Det ligger på mitt ansvar som forskare att informera intervjupersonerna om detta (Vetenskapsrådet).

För att uppnå dessa forskningsetiska krav har jag varit medveten om vilka föreställningar och värderingar som jag hade med mig in i undersökningen (vidare diskussion om detta följer i 2.2.1), jag har avidentifierat mina intervjupersoner med undantaget de anställda på Skånetrafiken som inte ville avidentifieras. Jag började intervjuerna med att fråga om det gick bra att jag spelade in intervjuerna, att jag var den enda som skulle höra inspelningarna samt att de raderas så fort utskriftarna var färdiga och vidare att även dessa raderas när undersökningen är färdig. Jag påpekade att det inte var ett tvång att svara på alla frågor samt att vi skulle avsluta intervjun om intervjupersonen så önskade.

### **2.2.1 Förförståelse**

”Man bör i vissa fall avstå från att forska på områden som man har personligt intresse i. Detta är i många fall inte bara en fråga om vetenskaplig kvalitet, utan också om etik” (Aspers 2007:65). Jag har tidigare arbetat som personlig assistent till en rullstolsbunden kvinna som regelbundet var ute och åkte med kollektivtrafiken. Under tiden som jag arbetade såg jag att det inte alltid var så lätt för min brukare att klara sig, ibland hade det inte varit möjligt för henne att åka utan hjälp från en personlig assistent. Det var dessa upplevelserna som väckte mitt intresse för tillgängligheten i kollektivtrafiken och boende för rullstolsbundna. I citatet ovan konstateras det att det ibland inte är lämpligt för en forskare att forska om ett område som han eller hon har ett personligt intresse i,

detta är inte mer än rimligt, för hur vetenskaplig blir en undersökning om forskaren inte är ”neutral” utan har en egen agenda med sin undersökning. Reliabiliteten för en sådan undersökning är inte hög och undersökningens resultat kommer med andra ord att vara tvivelaktig. För att undvika denna problematik är det viktigt att forskaren håller sig neutral, inte har en förutfattad mening som förhindrar honom eller henne att se andra saker i sina resultat. ”Man skall sammantaget inte se deltagande i fältet som en diskvalifikationsgrund för att bedriva forskning om fältet; man bör dock vara extra medveten om de roller som man spelar och vilka konsekvenser det får för en själv, fältet och forskarsamhället i stort” (Aspers 2007:65). För min del har jag en uppfattning om att tillgängligheten är relativt bra, att det finns utrymme för förbättringar. Men däremot inte sagt att jag inte är öppen för att finna ett annat resultat av min undersökning. Mitt syfte är inte att ”sätta dit” någon utan att se hur tillgängligt samhället är för rullstolsbundna personer. Kan tillgängligheten bli bättre och i så fall hur. Jag ser inte min tidigare erfarenhet som ett problem, för den är inte pågående, jag har distans till frågorna som har med tillgänglighet för rullstolsbundna att göra. Jag har inga egna intressen av hur mitt resultat kommer att se ut eftersom jag inte är aktiv på fältet. Min tidigare erfarenhet från fältet kan faktiskt kunna komma att hjälpa mig, för kunskap om ett visst fält gör att forskaren lättare kan förstå vad det är som händer, vad det är som menas samt vilka motiv aktörerna har (Aspers 2007).

## ***2.3 Urval***

För att få vetskap om mer än en sida av problematiken har jag valt att intervjua två personer anställda på Skånetrafiken, två personliga assistenter/ledsagare/kontaktpersoner, två regelbundna pendlare och en rullstolsburnen person.

### **2.3.1 Skånetrafiken**

På Skånetrafiken talade jag med Jeanette Ekberg som är samordnare för serviceresor samt Ingemar Bryman som är affärsområdeschef särskild

kollektivtrafik. Tillsammans har de flerårig erfarenhet av att arbeta med att göra kollektivtrafiken tillgänglig för alla. Intervjun utfördes på Skånetrafikens kontor i Hässleholm den 19/11 2008.

### **2.3.2 Pendlare 1**

En student som pendlar ett par dagar i veckan. Studenten är en kvinna på 26 år. Intervjun utfördes i B-stad den 2/12 2008.

### **2.3.3 Pendlare 2**

Student som pendlar ett par dagar i veckan. Studenten är en man på 25 år. Intervjun utfördes i A-stad den 26/11 2008.

### **2.3.4 Assistent**

En kvinna som arbetat i flera år som personlig assistent samt inom äldreomsorgen i norra Skåne. Intervjun utfördes den 22/11 2008 i A-stad.

### **2.3.5 Ledsagare 1**

En kvinna som arbetar som ledsagare och har gjort det ett par års tid. Intervjun utfördes i C-stad den 9/12 2008.

### **2.3.6 Ledsagare 2**

En kvinna som arbetat som personlig assistent och ledsagare i två år. Intervjun utfördes i B-stad den 5/12 2008.

### **2.3.7 Rullstolsburen**

En kvinna på snart 30 år som har suttit i rullstol i stort sett hela livet på grund av en sjukdom. Intervjun utfördes i B-stad den 7/12 2008.

### **2.3.8 Bortfall**

Det finns inte någon gemensam kunskap eller gemensam värdegrund hos kollektivtrafik, hjälpmiddelsområde och brukare. Alla arbetar på egen hand och

utformar miljön från olika perspektiv. Dessa olika område har olika förutsättningar samt regler (Hi 2008). På grund av detta ville jag förutom de intervjuer som jag har genomfört även intervjua en representant från en handikapporganisation men detta var tyvärr inte möjligt på grund av att jag inte lyckades hitta en representant som hade tid att svara på mina frågor.

## ***2.4 Genomförande***

Intervjuerna spelades in och skrevs sedan ner för att jag skulle kunna arbeta med, analysera innehållet i svaren. Det finns flera fördelar med att spela in en intervju, två av dessa är att när forskaren inte behöver skriva ner allt som sägs kan han eller hon koncentrera sig på att notera den icke verbala kommunikationen i rummet. Samt när analysen ska göras är en ordagrann återgivning av vad som har sagts tillsammans med noteringar om vad som skedde icke-verbalt guld värd (Repstad 1999). Vid den första kontakten med intervjupersonerna informerades dessa om syftet med min undersökning, om att deras identitet skulle förbli anonym, att de inte var tvingade att svara på alla frågor samt att de fick lov att avbryta intervjun när som helst. Jag informerade intervjupersonerna om att jag hade en bandspelare, varför jag hade den och frågade om det gick bra för dem att jag använde den, vilket alla gick med på att jag gjorde.

Dokumentanalys är en metod där man ger texter samma status som källor i undersökningen precis som intervjuutskrifter och annan liknande information (Repstad 1999). Jag har i min undersökning läst och jämfört Skånetrafikens trafikförsörjningsplan från åren 2005, 2006, 2007, 2008 och 2009. Även studiet av tidigare forskning, regeringens proposition och FN:s standardregler faller inom dokumentanalysområdet.

## ***2.5 Analyismetod***

Det finns två former av analystekniker som jag kommer att använda mig av i undersökningen. Den första är narrativ analys – jag kommer att studera de berättelser som jag har fått höra av till exempel en rullstolsbunden person eller en

personlig assistent. Det kan vara hela eller bara delar av intervjuerna som undersöks. Den andra analystekniken som är aktuell för mig är statisk-dynamisk analys- med denna metoden tittar man bland annat på förändringar över tid och eller plats. Jag kommer att använda mig av dessa två analystekniker i min undersökning, dessa analystekniker kommer att vävas samman till en enhet och inte ”existera” som självständiga enheter i den färdiga uppsatsen (Asper. 2007).

I framställningen kommer jag att använda mig av citat från de utförda intervjuerna. Citat ger en resultatframställning mer intressant och spännande att läsa men för många citat kan göra en framställning oklar så det är inte helt riskfritt att använda citat i en resultatframställning (Repstad 1999). Jag håller dock med Repstad (1999) om att för många citat är bättre än för få.

## ***2.6 Forskningsöversikt***

Tidigare forskning är ett sätt att relatera det egen producerade materialet till tidigare samt pågående forskning, till teorier och metoder. Även en kännedom om generella teorier och debatter är bra för forskaren att ha kunskap om (Aspers 2007). På grund av detta har jag valt att läsa och återge fyra tidigare arbeten som behandlar samma undersökningsområde som jag har valt att fördjupa mig i.

För att hitta tidigare producerad forskning som behandlar samma område som min undersökning använde jag mig av olika databaser, bibliotek och internet.

Jag använde sökorden; funktionshinder, tillgänglighet, transportmedel, kollektivtrafik, rullstol och dess engelska motsvarigheter. Dessa sökningar gjordes med sökorden var och en för sig samt olika kombinationer av dessa. Jag sökte i LUP, CSA (Social Services Abstracts) och Uppsök. Dessutom sökte jag in Universitets bibliotekets katalog, Lovisa samt ett par skånska kommuners biblioteks sökkataloger. Slutligen sökte jag på google med samma sökord. Jag hittade inte mycket tidigare forskning och valde att använda mig av fyra verk, två c-uppsatser och två rapporter från FoU (Forskning och Utveckling) som alla behandlar funktionshindrade och deras erfarenheter av allmänna transportmedel.

## 3 Centrala begrepp

Här kommer jag att ta upp olika former av begrepp och andra saker som jag anser vara av vikt för min uppsats.

### 3.1 Definitioner

#### 3.1.1 Tillgänglighet

Ordet tillgänglighet används bland annat i lagar för att beskriva egenskaper i bland annat miljö, generellt beskriver tillgänglighet vilka krav funktionshindrade personer har på sin omgivning för att kunna delta på samma villkor som alla andra personer (Handisam, 2007). Tillgänglighet i den fysiska miljön för personer med nedsatt rörelseförmåga innebär att individen med funktionshindret självständigt samt säkert ska kunna förflytta sig i miljön (ibid). FN lyfter i sina standardregler fram tillgänglighet som ett huvudområde för alla att kunna delta på lika villkor i samhället (Von Axelsson, 2006). Von Axelsson (2006) skriver att tillgänglighet i den byggda miljön bland annat innebär att det i så stor utsträckning som möjligt ska vara möjligt för funktionshindrade att använda samma förflyttningvägar. För transporter skall funktionshindrade kunna ta sig från punkt a till punkt b med privata eller kollektiva medel på samma villkor som andra. Förutom tillgång till miljön ser FN:s standardregler tillgänglighet även som tillgång till kommunikationsmöjligheter och information (HO, 2004)(HO, Handikappombudsmannen).

#### 3.1.2 Funktionshinder

I diskrimineringslagstiftning definieras funktionshinder som varaktiga begränsningar av funktionsförmågan hos en individ, funktionshindret kan vara fysiskt, psykiskt eller begåvningsmässigt. Funktionshindret kan ha sitt ursprung i en sjukdom eller skada (Handisam, 2007) och vara bestående eller övergående (FN:s standardregler). Enligt Gustavsson (1998) är funktionshinder ett begrepp utan en allmän given betydelse vilket innebär att funktionshinder skapas för att sätta en etikett på fenomen. Eftersom en fast definition av funktionshinder saknas



måste denna definition fyllas med något som för stunden är ett meningsfullt innehåll (Gustavsson 1998). Miljön i samhället kan vara tillgänglig för personer med funktionshinder eller så kan den skapa handikapp, funktionsnedsättningen finns personen men blir inte ett problem, handikapp, förrän det ställs i relation till omgivningen (Kebbon & Von Stokkom 2000; Lorentzon 2000).

### **3.2 Kort historik**

Historiskt har personer med funktionshinder varit diskriminerade samt utestängda från samhället. De var beroende av andra personers goda vilja. Institutioner har traditioner sen medeltiden, länge var meningen att skydda de funktionshindrade individerna från samhället men vid 1900-talets början förändrades denna avsikten. Nu skulle samhället skyddas från funktionshindrade personer. Individens svårigheter med att leva ett normalt liv var personens eget fel, orsaken till funktionshindret låg hos släktskap, brister samt svagheter. Under 1960 och 1970-talen började detta synsätt förändras, fler och fler personer menade att samhället var orsaken till utanförskapet, kritiken mot segregation av funktionshindrade ökade, antalet institutioner minskade och normalisering och integrering blev de nya nyckelbegreppen (HO 2004). Från denna tiden och fram till millennieskiftet kom där flera lagar, lagändringar och utredningar gjordes, detta ledde till förbättringar för funktionshindrade i samhället (Prop. 1999/2000:79). År 2000 antogs propositionen *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken (prop 1999/2000:79)*. Handikapperspektiv ska finnas i hela samhället, funktionshindrade skall inte diskrimineras utan ha samma rätt att delta på lika villkor som alla andra människor (HO 2004).

### **3.3 Handlingsplan för handikappolitiken**

Handlingsplanen *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken (Prop 1999/2000:79)* antogs år 2000 och styr arbete med att förbättra tillgängligheten i samhället för funktionshindrade.

Regeringen bedömer att insatserna under de närmaste

åren bör koncentreras till företrädesvis tre huvudområden:

- att se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer,
- att skapa ett tillgängligt samhälle, samt
- att förbättra bemötandet (Prop. 1999/2000:79 s 1).

Den nationella handlingsplanen har ett mångfaldsperspektiv som har sin bas i demokrati och mänskliga rättigheter. Planen skall vara genomförd år 2010. Handlingsplanen är Sveriges handikappolitiks handlingsram, planen definierar mål men ger även instruktioner om hur dessa mål ska infrias. En viktig aspekt är att handikappfrågor ska vara en naturlig och självklar del i samhällets alla delar (Brusén & Printz, 2006). Det är inte bara den fysiska miljön som ska bli tillgänglig, enligt propositionen ska även bemötandet av funktionshindrade personer förbättras (Prop. 1999/2000:79). Vanliga protester mot handikappplanen är att det inte finns några ekonomiska resurser till genomförandet av förändringar som är nödvändiga för att funktionshindrade skall kunna nyttja den fysiska miljön och att kulturhistoriska värden ska respekteras (Von Axelsson, 2006). Problemet är att det i Sverige inte medför några konsekvenser om en nybyggd lokal inte är tillgänglig för funktionshindrade så om ett företag väljer att inte följa rekommendationerna som finns i handlingsplanen finns det inte mycket att göra, inte ens en myndighet måste följa rekommendationerna (Lindberg 2000).

För kollektivtrafiken är det som gäller följande, ”Kollektivtrafiken bör vara tillgänglig för personer med funktionshinder år 2010 och gällande föreskrifter om tillgänglighet till färdmedel inom olika trafikslag bör ses över och skärpas” (Prop. 1999/2000:79 s. 1). Vid all planering, upphandling av bland annat färdmedel så ska tillgängligheten förbättras. Målet bör vara att år 2010 skall kollektivtrafiken vara tillgänglig för personer med funktionshinder (ibid).

### ***3.4 Skånetrafikens trafikförsörjningsplan***

Skånetrafiken har inte en specifik handikapplan utan deras mål angående tillgängligheten in kollektivtrafiken för funktionshindrade finns i deras trafikförsörjningsplan som ges ut en gång per år. Jag kommer här att presentera huvuddragen i fem av dessa trafikförsörjningsplanerna.

#### **3.4.1 Trafikförsörjningsplan 2005**

Trafikförsörjningsplanen från 2005 tar upp anpassning av infrastruktur, fordon och informationssystem. Tillsammans med kommuner och Region Skåne har infrastruktur och fordon successivt anpassats. Av Skånes 4300 hållplatser var 500 anpassade år 2003, vid ombyggnad av perronger ändras höjden för att passa en internationell standard. Bussar anpassas i samband med upphandling, anpassningen är först och främst låga golv. Alla stadsbussar är tillgängliga samt 200 av 400 regionbussar. Införandet av personal ombord på tågen har plockat bort många hinder i tågtrafiken (Skånetrafiken 2005).

#### **3.4.2 Trafikförsörjningsplan 2006**

Trafikförsörjningsplanen från 2006 tar upp att anpassningen har skett till en nu hög nivå, tack vare statsbidrag. Ungefär 20 procent av 4300 hållplatser var anpassade 2004. Anpassningsinformationen angående perronger, bussar är i stort sett samma som i 2005 års Trafikförsörjningsplan förutom att 300 av 500 regionsbussar är anpassade. Stor möda har lagts ner på att göra information tillgänglig för funktionshindrade och symboler som visar var som det är anpassat har tillkommit (se bilaga 5-7). Arbetet med tillgängligheten går framåt men långsammare än planerat. Förändring av attityder hos personal är ett långsiktigt arbete (Skånetrafiken 2006).

#### **3.4.3 Trafikförsörjningsplan 2007**

Trafikförsörjningsplanen för 2007 ser ungefär likadan ut som tidigare, några förändringar i siffror bara, 25 procents anpassning av hållplatser istället för 20 procent. Fortsättningen med klassificering med hjälp av symboler fortsätter. Än en gång poängteras det i planen att Skåne ligger långt fram med

anpassningsarbetet jämfört med resten av landet (Skånetrafiken 2007).

#### **3.4.4 Trafikförsörjningsplan 2008**

Informationen i denna plan liknar den som tidigare har getts. Man anger dock att om anpassningen sker i samma takt som hittills kommer inte alla hållplatser vara anpassade förrän om 35-40 år. Viktiga aspekter av det fortsatta arbetet är attityder hos personal och information till resenärer. Ett konstaterande av att effekterna av arbetet som har gjorts hittills är små finns med i texten (Skånetrafiken 2008).

#### **3.4.5 Trafikförsörjningsplan 2009**

Detta året har Trafikförsörjningsplanen fått ett nytt utseende och anpassning för funktionshindrade finns inte längre bara som ett eget kapitel i planen utan det finns integrerat lite överallt i planen. Målet att kollektivtrafiken ska vara lätt tillgänglig för alla finns kvar. Ny information är att år 2010 kommer alla bussar i regional trafik vara anpassade samt att de nyligen beställda tågen som ska levereras år 2009 är anpassade för individer med funktionshinder. Viktiga faktorer i arbetet är samma som tidigare (Skånetrafiken 2009).

### ***3.5 FN:s standardregler***

FN har upprättat regler för handikappfrågor, dessa regler täcker hela samhället, reglerna är inte bindande utan ett moraliskt åtagande från medlemsstaterna (Brusén & Printz, 2006). Standardreglerna är till för att personer med funktionsnedsättning kan delta i samhället på lika villkor (HO, 2004). Enligt FN:s standardregler (2008.12.03) ska staten ta initiativ till att undanröja hinder i den fysiska miljön, ge råd och anvisningar vars mål är att undanröja de hinder som finns samt att Handikapp organisationer gärna bör konsulteras för att få bästa möjliga resultat.

## 4 Tidigare forskning

Här presenterar jag fyra tidigare undersökningar som behandlar hur funktionshindrade och deras erfarenheter av allmänna transportmedel. Dessa fyra undersökningar är alla svenska och gjorda mellan år 2004 och 2007. Resultaten av dessa undersökningar är alltså relativt nya och uppdaterade och behandlar förhållandena i den svenska kollektiv trafiken.

### *4.1 Rullstolsburna personers erfarenheter av allmänna transportmedel*

Syftet med detta examensarbete som skrevs 2004 vid Luleå Tekniska Universitet av Louise Lundqvist var att "[...] beskriva rullstolsburna personers erfarenheter av allmänna transportmedel" (Lundqvist 2004:1). Eftersom det i dagens samhälle ofta krävs resor för att ta sig till olika aktiviteter är det av vikt att även rullstolsburna individer kan använda sig av transportmedel. Lundqvist (2004) använder sig av olika arbetsterapeutiska modeller och teorier för att kunna besvara sin frågeställning. En av Lundqvists källor menar att "[...] människans aktivitetsutförande uppnås bäst om miljöns krav är anpassad efter individen" (Lundqvist 2004:2). En modell som Lundqvist (2004) använder sig av har sin bas i att det är hinder i miljön som skapar handikapp och därför är det viktigt att samhället förändras så att det möter funktionshindrades behov. Metoden som användes i examensarbetet var av kvalitativ art, vid intervjuer ställdes en öppen fråga: "Kan du berätta vad du har för erfarenheter av allmänna transportmedel" (Lundqvist 2004:5). Deltagare i studien var fem rullstolsburna kvinnor med tillgång till färdtjänst. Den insamlade informationen bearbetades enligt en innehållsanalys med fjorton steg. Resultaten av undersökningen visade att en bidragande orsak till att allmänna transportmedel som var tillgängliga inte var användbara beror på att det var för trångt så det gick inte att manövrera en rullstol. Ett skäl till denna bristande användbarheten var bristande information, stod inte i tidtabeller, om till exempel var och när bussar anpassade till rullstolar avgick etc. (Lundqvist 2004). Färdtjänst var nödvändigt eftersom det inte alltid gick att använda allmänna transportmedel. Att klara av att resa med de allmänna

transportmedlen ökade självkänslan hos de rullstolsburna individerna. För att det skulle vara möjligt att resa krävdes planering, så spontana resor var inte ett alternativ. Utöver det krävdes viss assistans för att kunna resa, eftersom hjälp sällan erbjöds fick de rullstolsburna be om hjälp. Att resa med en assistent eller vän underlättar på grund av att då är behovet av att be om hjälp minimalt (Lundqvist 2004). Lundqvists sammanfattning visar att färdtjänst var det mest använda transportmedlet och att bemötandet från personal och andra resenärer påverkar resor med allmän kollektivtrafik på både positiva och negativa sätt samt att resan i sig var meningsfull. Planering, avstånd och utformning av miljön är nyckelord i Lundqvists slutdiskussion (Lundqvist 2004).

## ***4.2 Att resa med rullstol***

*Att resa med rullstol* är en c-uppsats skriven av Sisella Holfsten, Sofia Hägglund och Britta Jobs 2007 vid Karlstads Universitet. C-uppsatsens syfte var att "[...] genom empiriska undersökningar ta reda på rullstolsburnas möjligheter till och förutsättningar för resande i turistiskt syfte samt hur de själva ser på sitt resande i allmänhet" (Holfsten, Hägglund & Jobs 2007:5). Avgränsningarna i uppsatsen var själva resandet, med resande menade författarna den fysiska förflyttningen, de bortsåg från lokaltrafik. Den andra begränsningen var att de bara intresserade sig för funktionshindrade som var rullstolsburna. Författarna valde att använda sig av en webbaserad enkätundersökning, för att nå ut till intervjupersoner tog de hjälp av DHR (De Handikappades Riksförbund), de fick 43 svar på sin enkät. För att få veta hur transportbolag arbetar samt vilken syn de har på rullstolsburna resenärer genomförde författarna även telefonintervjuer med ett par företag, till exempel SJ (Holfsten, Hägglund & Jobs 2007). Teorierna som användes till uppsatsen menar att handikapp uppstår när en individ med funktionshinder kommer i kontakt med sin omgivning, att världsbilden som ett samhälle, en individ har skapar ordning, saker som inte passar in skapar oordning. Ovana vid att möta personer med funktionshinder skapar oordning och påverkar bemötandet av individen i fråga. En teori som författarna tar upp i ett eget stycke är Goffmans teori om främre och bakre regioner, denna teori handlar om hur personer uppför sig på olika sociala

platser, var personer är sig själv och var de spelar en roll (Holfsten, Hägglund & Jobs 2007). I uppsatsen presenteras olika lagar som berör funktionshindrade, FN:s standardregler, Handikappsombudsmannen, Boverket och andra instanser etc. som är av vikt för uppsatsen. Resultatet av undersökningen visar att rullstolsburna personer inte tycker att den fysiska miljön är anpassad, detta stärks av rapporter från Handikappombudsmannen. Deltagandet på lika villkor försvinner redan när en resa skall bokas. Flera instanser har inte regler eller förordningar som berör handikappanpassning, samt så finns det inga sanktioner mot företag eller myndigheter som bryter mot de regler och förordningar som finns (Holfsten, Hägglund & Jobs 2007). I Sverige reser rullstolsburna personer bara cirka hälften så mycket som populationen i genomsnitt, vilket författarna anser bör vara en indikation på att tillgängligheten för funktionshindrade inte är tillräckligt bra. Det största upplevda problemet var dock bemötandet från personalen, företagen har en positiv inställning men lyckas inte förmedla detta till personalen som träffar kunderna. Det största hindret i miljön vid resor är av- och påstigning. Författarna kommer i sin egen reflektion fram till att det är svårt att resa spontant när man är rullstolsburen (ibid).

### ***4.3 Många reser kollektivt trots att det inte är så lätt***

FoU i Väst har i uppdrag att följa det arbete som görs i Göteborg för att förbättra tillgänglighet i kollektivtrafiken. Syftet med undersökningen var att se vilken attityd som finns gentemot olika transportmöjligheter. Denna rapporten visar resultaten från en enkätundersökning bland personer som har rätt till färdtjänst i Göteborg (FoU 2006). Genomsnittsåldern bland de som svarade var 70 år och flertalet var kvinnor. 32 procent reser kollektivt ett par gånger i veckan ytterligare 32 procent åker ett par gånger per månad. Fast flera väljer att åka kollektivt är det inte problemfritt, bara 13 procent ansåg att det var lätt att resa med kollektivtrafiken (FoU 2006). De upplevda problemen var den fysiska miljön, av- och påstigning till exempel. Möjligheten att få en sittplats var också en viktig poäng, det finns en önskan om att vara garanterad en sittplats både på buss eller spårvagn men också vid hållplatserna. Det fanns bara en person som beskrev

något positivt med kollektivtrafiken, kollektivtrafiken gav ett större oberoende på grund av att det är möjligt att åka kollektivt hela tiden medan färdtjänst måste beställas (FoU 2006). Även i denna undersökningen är bemötandet någonting som var viktigt att kommentera för de svarande. Många åkte kollektivt men majoriteten ansåg att det var svårt. Faktorerna som drog de individer som svarade på enkäten till den allmänna kollektivtrafiken var flexibilitet och priset (FoU 2006).

#### ***4.4 Kollektivresan som frihet och normalitet***

Denna studien bygger på intervjuer med tolv resenärer i Göteborgs stad. Frågorna handlade om hur resande i kollektivtrafiken fungerade, en annan sak som undersöktes var vilka möjligheter det fanns för intervjupersonerna att resa samt vilken betydelse resandet hade i deras liv. Undersökningens teoretiska grund är KASAM (känsla av sammanhang) och coping (FoU 2007). Det fungerade olika bra att åka kollektivt för personerna som intervjuades. Faktorer som påverkar detta är bland annat vilket funktionshinder som individen har samt hur bra självförtroendet är. Intervjuerna gav resultatet att det inte är nog med att själva kollektivtrafiken är tillgänglig om inte resten av samhället också är tillgängligt. Behov som finns på transportmedlet är plats för rullstolar samt tillgång till sittplatser (FoU 2007). Exempel på motiv för att välja kollektivtrafiken är att spara pengar och inte bli särbehandlade. Det som värdesattes med kollektivtrafiken var flexibilitet, normalitet samt frihet (FoU 2007).



## 5 Teori

”I teorier och vetenskap belyser vi något. Teorier kan liknas vid strålkastare – de belyser något, men inte allt samtidigt och inte heller lika mycket” (Kalman 2006a:53). Den viktigaste källan som forskaren har att relatera sin egen forskning till är redan existerande teorier samt studier (Aspers 2007). Teorier används för att tolka den insamlade datan men ger också en orientering i politiska, historiska, ekonomiska samt sociala faktorer (Aspers 2007). En annan viktig funktion som teorier har är att de sätter igång tänkandet, är bas till reflektioner (ibid).

”Vetenskapliga teorier och förklaringsmodeller är också präglade av samtida vedertagna tänkesätt och ideologier” (Kalman 2006b:73). Detta synsätt på teorier ligger nära vad Asper (2007) skriver, att teorins syfte är att forskaren ska kunna hantera empirin som täcks av teorin i fråga. Jag har valt två teorier som jag anser är passande för min undersökning, stigmatisering och normaliseringsprincipen.

### 5.1 *Stigmatisering*

Stigma är egenskaper, drag som gör att en person skiljer sig från gruppen i stort (Giddens 2003). Människor undviker att förknippas med individer som betraktas som konstiga, udda eller sämre av rädsla för att själv bli placerade i samma kategori (Söder 2005). Trenden i samhället är att människor väljer bort annorlunda personer från social gemenskap, om en individ i andras ögon är dum, galen eller på något annat vis är anstötlig blir de bortvalda och finner sig i en ofrivillig ensamhet (Gustavsson 1998). Goffmans teori om stigmatisering är en ledande teori som handlar om avvikande personer, stigmatiseringsteorin handlar om hur det sociala livet påverkas av normer för hur en normal individ definieras. Om dessa normer inte uppfylls stämplas personen i fråga som avvikare, enligt Goffman bidrar individen själv till sitt utanförskap på grund av acceptans av de normer som gäller (Gustavsson 1998) man försöker leva upp till förväntningar vilket leder till att avvikandet från normen ökar och stämplingen blir starkare (Payne 2002).

## ***5.2 Normaliseringsprincipen***

Grundidéen i normaliseringsprincipen handlar om att funktionshindrade skall leva ett liv som är så normalt som det kan vara, principen har i sin enkelhet starka kopplingar till vardagen vilket bidrog till att den blev populär (Söder 2003). Enligt normaliseringsprincipen skall funktionshindrade få leva samma vardag som alla andra. Saker i vardagen som nämns i principen är bland annat en normal dygnsrytm, livscykel, självbestämmanderätt och normala miljökrav på samhället (Nirje 2003). Bland miljökraven nämns tillgång till boende, arbetsplats och teknik som underlättar rörlighet. Normaliseringsprincipen berör förhållandet mellan funktionshindrade individer och andra individer i samhället som faller samman med de områden som berörs av principen. Ett av dessa områden är funktionell integration, personer med funktionshinder skall kunna nyttja nödvändiga och/eller normala delar av sin omgivning till exempel kollektivtrafik (ibid).

Kritik och missuppfattningar gentemot normaliseringsprincipen är bland annat att normaliseringen skulle göra de funktionshindrade individerna normala, men så är inte fallet. Principen skall göra så att det stöd och den hjälp som krävs skall ges så att ett deltagande på lika villkor blir möjligt. Del två av kritiken är uppfattningen att särskild service inte går att förena med principen, så är det inte. Normaliseringsprincipen stödjer särskild service eftersom den ger bättre livsvillkor för funktionshindrade (Perrin & Nirje 2003).

## 6 Resultat och analys

Här kommer jag att presentera min empiri och sätta den i relation till tidigare forskning och teorier.

### *6.1 I relation till Prop. 1999/2000:79*

En viktig aspekt för tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken för rullstolsburna är den fysiska miljön som leder till och från perronger och hållplatser, om man inte kan ta sig till transportmedlet spelar det inte någon roll hur bra anpassad tillgängligheten ombord transportmedlet är. ”[...] hållplatser och terminaler är tillgängliga och att det finns tillgängliga gångvägar dit” (Von Axelsson 2006:42), för att resandet ska fungera krävs det att den funktionshindrade personen kan ta sig till och från perrong eller hållplats. Enligt vad ledsagare 2 hade att säga om detta fungerar inte alltid detta så bra, ”Alltså, hissar som inte fungerar så att man inte kan ta sig upp på perrongen är ett stort problem”. Hissar som inte fungerar skapar problem för en rullstolsburen resenär som inte kan ta sig upp till eller ner från perrongen där tåget inkommer och avgår ifrån. Hissar som är sönder på grund av tekniska fel eller sabotage skapar extra stigmatisering men även ytterligare sårbarhet. Om en rullstolsburen person är ute och reser ensam utan någon som kan hjälpa till om till exempel hissar är sönder kan det bli stora och helt oövervinnerliga hinder. Ett exempel på detta gav min rullstolsburne intervjuperson mig. Hon hade varit ute och åkt ensam och när hon anlände till hemorten fungerade inte hissen vilket resulterade i att hon blev sittandes i flera timmar på perrongen innan hjälp anlände. Lundqvists (2004) resultat visade på att den omgivande miljön var av vikt för tillgängligheten för rullstolsburna, även FoU (2006) och Holfstein, Hägglund och Jobs (2007) tar upp vikten av hur anpassad miljön till och från hållplatser och perronger. Enligt Ingemar Bryman (Skånetrafiken) är det som tar längst tid men anpassningen hållplatser, vägar till och från hållplatserna. Det är även så att i många fall är inte handikappanpassning högt prioriterad utan det krävs tyvärr ofta andra intressen också för att en förändring ska ske. Ett exempel på detta är ombyggnation av perronger som sker i samarbete med andra aktörer, ”Så bara för att de måste göra

dem längre så att allt folket som vill åka får plats blir det också tillgängligt” (Jeanette Ekberg/Skånetrafiken). Normaliseringsprincipen tar upp miljön som en av sakerna som behöver vara anpassade för att funktionshindrade skall kunna delta på lika villkor (Nirje 2003).

En del av miljön i samband med kollektivtrafiken är biljettsystem, ”[...] biljettsystemet är sådant att personer med funktionshinder kan köpa biljett på samma villkor som andra och kan garanteras en lämplig plats” (Von Axelsson 2006:42), biljettsystemet kan så som det är idag användas av i stort sätt alla men, ”Biljettautomater, kortautomaterna sitter så högt att en som sitter i rullstol inte kan se var dom ska trycka” (Ledsagare 2), placeringen av dessa automater är kanske inte alltid den bästa. Vilket är synd eftersom någonting som en funktionshindrad person i rullstol är kapabel till att klara av blir helt plötsligt ett hinder. Som tur är finns möjligheten att ombord på tåg köpa biljett utan extra kostnad om det är ett funktionshinder som har orsakat oförmögenheten att köpa biljett i automaten, det är Skånetrafikens sätt att motverka problemet om det skulle uppkomma (Jeanette Ekberg/Skånetrafiken). Detta är inte i strid mot normaliseringsprincipen men det ökar stigmat av att vara annorlunda.

Ytterligare en aspekt som kan påverka rullstolsburnas möjlighet att resa på lika villkor som andra är information, ”[...] den information man behöver före och under resan är sådan att personer med olika funktionshinder kan ta del av informationen” (Von Axelsson 2006:42). Enligt information från Skånetrafikens anställda och deras informationsmaterial samt trafikförsörjningsplaner har de tagit fram symboler (se 9.5-9.7) för att underlätta för funktionshindrade att uppfatta vad och var som det är handikappanpassat. En åsikt på detta är som följer,

Det är, alltså själva, vad ska jag säga, själva alltså du vet där man kan gå till Skånetrafiken. Det är bra för där får man bra service och bra information. Men ska man sen läsa i de här förbannade tidtabellen som liksom är minimalt med text, där de ska dra in alla

turer på en och samma sida beroende på vart man ska åka det går inte. Alltså den här symbolen för rullstolar den är liksom minimal sen kan det vara att de är dåliga på att informera om tåget är försenat eller har bytt spår. Får man kanske inte reda på det ett par minuter innan tåget ska gå så står man på fel spår så får man springa som sören och så får man antingen stoppa tåget eller så får man ta nästa (Rullstolsburen).

Uppfattningen här är att vid personlig kontakt fungerar informeringsprocessen bra men vid användning av till exempel tidtabeller så kan det vara svårt att tillgodogöra sig denna informationen fast den är avsedd för funktionshindrade personer. Detta ökar stigmatiseringen för de funktionshindrade samtidigt som det ta en längre ifrån normaliseringsprincipen när intentionen var den rakt motsatta. Symbolerna som Skånetrafiken har tagit fram som hjälp för funktionshindrade att vet vad som är tillgängligt, var det är tillgängligt samt vad som innebär med denna tillgängligheten (se 9.5-9.7) finns med i tidtabeller, på informationstavlor på perronger och hållplatser. Den rullstolsburne intervjupersonen anser att det är bra att symbolerna finns men tyvärr är de för små i tidtabellerna vilket gör dem svåra att använda sig av vilket gör personlig kontakt med personal på informationscentra mer tillgänglig. Även i Lundqvists (2004) studie framkommer det att tillgänglighet till information är en viktig, ibland avgörande faktor till om en funktionshindrad individ ger sig ut i den allmänna kollektivtrafiken. Normaliseringsprincipen för funktionshindrade tar bland annat upp teknik som ska främja tillgängligheten (Nirje 2003). Skånetrafikens framtagna symboler kan räknas in bland teknik och hjälpmedel som ska hjälpa funktionshindrade att klara sig i samhället på lika villkor som andra, för att detta ska fungera krävs det att de funktionshindrade personerna kan tillgodogöra sig informationen som ges, annars skapas ett stigma. Ett stigma som ökar utanförskapet som skapats av skillnaden mellan funktionshindrad och resten av samhället (Gustavsson 1998).

I prop. 1999/2000:79 nämns även att tiden är en viktig faktor av tillgängligheten, ”[...] färdmedlet stannar så länge vid hållplatser att man har god tid på sig att stiga på och av” (Von Axelsson 2006:42), detta är ett bra mål men tyvärr verkar det inte alltid fungera som det är tänkt,

Om det är fullt på perrongen så är det har tåget åkt iväg utan att vi kommit på och det har också ibland varit vid byten har det varit svårt att komma av. Eller när det har varit väldigt mycket folk så har det ibland varit så att de inte alltid har kommit ihåg oss.  
(Ledsagare 1)

Att vara funktionshindrad innebär att man skiljer sig från resten av samhällets invånare, funktionshinder är ett stigma (Giddens 2003), en konsekvens av detta för en rullstolsburen individ är att det krävs större plats och lite längre tid för att personen skall kunna ta sig av- och på transportmedlet (Holfstein, Hägglund & Jobs 2007). Ingemar Bryman (Skånetrafiken) tar upp problem med tid och att det går stick i stäv med normaliseringsprincipen,

[...] bara för att det är besvärligt så låter man då den som har rullstol åka gratis för att man inte ska ta tid att betala. Det är inte normalisering, det är fel, man ska vara som andra (Ingemar Bryman/ Skånetrafiken).

Den viktigaste faktorn som bidrag till om det är möjligt för en funktionshindrad person att åka med den allmänna kollektivtrafiken är om transportmedlet som ska nyttjas är anpassat för funktionshindrade resenärer, ”[...] själva färdmedlet är tillgängligt för personer med funktionshinder” (Von Axelsson 2006:42), arbete med att öka tillgängligheten sker kontinuerligt hos Skånetrafiken i samband med

nya inköp av fordon till kollektivtrafiken ( Jeanette Ekberg & Ingemar Bryman). Normalt sätt finns det i teorin plats för rullstolsburna på tåg och bussar. Hur är det då i praktiken, ”Sen kan det va att det ibland är så krångligt för man inte kommer på för där är massor med väskor, hundar, barnvagnar och så blir de sura för att de måste flytta sig för att där är avsett som handikapplats” (Rullstolsburen). Trångt, mycket folk, bagage etc är saker som kan finnas i vägen för en funktionshindrad person som sitter i rullstol, om detta då kombineras med sura miner från personal och/eller andra passagerare kan det få följden att den funktionshindrade känner sig illa till mods och kanske väljer att inte resa kollektivt fler gånger. Det utanförskap, den skillnad som finns i och med funktionshindret blir mer märkbar. I FoU (2006 : 2007) nämns också vikten av hur transportmedlet är utformat för funktionshindrades möjlighet att delta på lika villkor som andra. ”[...] personer med funktionshinder kan använda färdmedlet på samma sätt som andra” (Von Axelsson 2006:42), är detta möjligt om den resande känner sig i vägen och/eller ovälkommen? Det ökar inte chanserna till det rullstolsburne skall känna sig väl till mods, ”med en buss känns det verkligen som om man hela tiden är i vägen. Det känner man inte på tågen”(Ledsagare 1). Detta uttalande kan tolkas som att det är enklare att åka med tåg än buss, att det är enklare att ta sig av och på fordonet samt att det kräver en mindre insats från personalens sida och går fortare. Positivt att det är relativt enkelt att åka med tåg, men en negativ attityd från personalen kan göra så att en rullstolsburen person väljer att inte komma tillbaka som kund hos Skånetrafiken, detta gäller dock inte bara funktionshindrade utan alla resenärer, blir man bemött på ett negativt sätt brukar man välja andra alternativ där man blir bra bemött. Inte bara min undersökning visar att bemötandet från både medresenärer och personal är viktig för hur resan, kollektivtrafiken ska uppfattas. Alla fyra tidigare undersökningar som jag har tittat på (se 4.1-4.4) har i sina resultat kommit fram till att bemötandet är viktigt när funktionshindrade ska välja transportmedel. Bemötandet är även en stor del av normaliseringsprincipen samt grunden i stigmatisering. Stigmatiseringen uppstår i mötet med andra individer, individer som anser en individ eller en grupp av individer är avvikande (Giddens 2003).

En av mina intervjupersoner på Skånetrafiken tog upp ett problem med prop. 1999/2000:79,

[...] men där finns inga sanktioner om man inte följer det här ursprungliga. Vad händer om man inte gör det? Det kom ett riksdagsbeslut 2000 som hette Från patient till medborgare där man talar om att 2010 ska stora delar av samhället vara tillgängligt för alla så ock även kollektivtrafiken. Sen står det att samhället bör eller kollektivtrafiken bör vara tillgängligt även för år 2010 det står inte skall och då är det ingen sanktion heller och det gör att vi har väldigt olika kommit väldigt olika långt här i landet (Ingemar Bryman/Skånetrafiken).

Skånetrafikens personal poängterar att det inte finns några sanktioner som påföljd om inte målen i handikapplanen efterlevs. Detta upplevs som negativ och skulle potentiellt kunna hindra arbetet med tillgängligheten för funktionshindrade i och med att anpassningsarbetat kostar mycket pengar att genomföra. Även Holfstein, Hägglund och Jobs (2007) tar upp detta som ett problem med arbetet mot ett handikappanpassat, tillgängligt samhälle för funktionshindrade som följer normalitetsprincipens grundtankar. Det finns mål med arbetet med anpassningen av samhällets tillgänglighet för funktionshindrade, men vad skall hindra både företag och myndigheter från att ignorera dessa önskemål när det inte finns några konsekvenser av agerandet. Detta ökar stigmatiseringen för de funktionshindrade personerna i samhället, de står utanför resten av samhället. En position som de fått på grund av att de skiljer sig från mängden, stigmatiseringen ökas när samhället inte har några direkta medel att ta till när, om företag och myndigheter inte arbetar mot de uppsatta målen.

## ***6.2 Syn på tillgängligheten***

En del av de åsikter angående tillgängligheten som jag fick höra under



intervjuerna som jag utförde var som följer, ”Man är ju beroende av konduktörerna, och gör inte de sitt jobb så missar jag tåget” (Rullstolsburen). Detta tyder på att en rullstolsburen individ är i behov av assistans, antingen av en assistent, ledsagare eller personal, för att kunna resa med den allmänna kollektivtrafiken. En annan röst säger, ”Mediokert, det finns men det kan förbättras” (Pendlare 2). Detta citatet ger en delad bild av tillgängligheten, det är anpassat men det fungerar inte så bra som det skulle kunna göra om dess potential hade utnyttjats bättre. I nästa citat ger intervjupersonen ett exempel på en aspekt som borde förbättras, en aspekt som om den åtgärdas kommer underlätta för en rullstolsburen personen att kunna utnyttja den allmänna kollektivtrafiken. ”Det verkar vara dåligt, om personalen på tåget inte ser, inte ser att en rullstol ska med, kan de inte åka med” (Pendlare 1).

Tillgängligheten beror även på hur många rullstolar som ska åka med på samma tidpunkt. Platsen på bussar är begränsad till en möjligtvis två rullstolar medan det på tåg finns större utrymme för flera rullstolar att åka med samtidigt,

Ja men precis men sen är det ju hur många rullstolar som får plats. Är du ett gäng på , ja går man ut fyra stycken assistenter och har fyra rullstolar så är det ju, ja då är det ju lite problem ju. Hej tar ni den första bussen så tar vi den fjärde, liksom så det är ju anpassat. Visst det är anpassat och anpassat, till en rullstol kanske men vad händer om man är fler? (Assistent).

Normaliseringsprincipen säger att funktionshindrade ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt (Nirje 2003). En del av ett normalt liv är att man kan ge sig ut tillsammans med vänner och, eller kollegor. Att inte ha möjligheten till att till exempel åka i kollektivtrafiken tillsammans med vänner om det är så att de också är rullstolsburna är detta inte förenligt med normaliseringsprincipen (Nirje

2003). Utöver detta så ökar det stigmatiseringen som finns gentemot den funktionshindrade individen på grund av att personen, personerna i fråga stängs ute från samhället ytterligare.

Detta är några av svaren som jag fick på frågor angående tillgängligheten i kollektivtrafiken, hur intervjupersonerna anser att tillgängligheten i kollektivtrafiken är. Inget av citaten är speciellt positiva, det tyder på att någon form av förbättring behövs. Arbetet med anpassningen för funktionshindrade är påbörjad av Skånetrafiken, detta syns i trafikförsörjningsplanerna (se 3.4.1-3.4.5), men att där finns fortfarande mer arbete kvar att göra innan Skånetrafiken är anpassad för funktionshindrade resenärer till 100 procent. Ingemar Bryman uttrycker det så här, ” det håller på att byggas bort helt” (Skånetrafiken). En aspekt som Skånetrafikens personal tog upp som viktig är den mänskliga faktorn, detta försöker de åtgärda med bland annat utbildningar men det krävs även vana av att bemöta rullstolsburna resenärer. ”Det är ju också en ovana och ju fler resenärer som finns ute ju mer vana” (Jeanette Ekberg/Skånetrafiken). Samt som Ingemar Bryman uttryckte det, ”Om man utbildar personal så är det en färskvara, kommer det ingen så man får nytta av denna, faller kunskapen tillbaka” (Skånetrafiken), så för att utbildningen som ges till Skånetrafikens personal ska hållas aktuell och att bemötandet ska förbättras tack vare utbildningen så krävs det att rullstolsbundna personer åker med den allmänna kollektivtrafiken.

### ***6.3 Behov av förbättring***

Under intervjuerna fick jag några förslag på möjliga förbättringar. Följande citat några av dessa förslag på förbättringar som jag fick under intervjuerna, ”Det är bara att snabbare på, att hjälpa dem ombord. Och ha bättre utvecklade ramper att fälla ut snabbare på tåget” (Pendlare 2), detta förslag går hand i hand med ett av problemen som intervjupersoner och tidigare forskning har pekat på. Att det av- och påstigning är problematisk och är i behov av förbättring i form av bättre ramper samt personal som är mer uppmärksam på om det finns någon rullstolsburen person som ska åka med i den allmänna kollektivtrafiken. Nästa citats förslag behandlar just personalen och deras förmåga att uppmärksamma en

rullstolsburen resenär, ”Någon form av system så att man kan kalla på hjälp, så att konduktören lägger märke till att vi står på perrongen” (Ledsagare 2). När det gäller bussar är det inte problem med att få kontakt med chauffören och därmed få hjälp ombord men på perrongerna till tågen kan det bli problem om det till exempel finns mycket personer som ska gå av och på. På Skånetrafikens gamla tåg finns en knapp som meddelar personalen att assistans behövs men detta saknas på de nyare tågen. Dessa citat tyder på att det problem som är viktigast att förbättra är en enklare, smidigare och snabbare av- och påstigning. Men som assistenten jag intervjuade uttryckte det, ”Tillgängligheten kan alltid förbättras” (Assistent), så kommer det alltid att finnas utrymme och behov av förbättringar av tillgänglighet i den fysiska miljön. Den tidigare forskningen som jag har använt mig av påpekar också den att av- och påstigning är ett problem som behöver åtgärdas (Holfstein, Hägglund & Jobs 2007).

Nu kan det låta som om allt med kollektivtrafiken är negativt, vilket inte är fallet, en del av de intervjuade anser istället att, ”Det går mycket fortare med tåget, det är lite bekvämare på något sätt. På tåget så sätter man sig och så helt plötsligt slappnar man av och sen på åtta minuter är man hemma liksom”.(Rullstolsburen). Kollektivtrafiken är snabb, man kan slappna av samt så är det mer socialt att åka tåg än till exempel färdtjänst. Samt så är det inte all personal som bemöter rullstolsburna dåligt,

De flesta är vänliga och trevliga men sen finns det de som inte borde vara där, som hela tiden utstrålar att det är jobbigt och att de inte vill vara där. Verkligen nästan ”Vad gör du här, ska du åka” som bara tittar ut genom fönstret ”oj sann, måste jag jobba nu”. Och sen finns det de som är jättetrevlig och tar tid på sig och pratar etc. Det finns lite av varje (Rullstolsburen).

Denna undersökningens resultat korresponderar väl med de undersökningar som finns presenterade i kapitlet om tidigare forskning. Upplevda problem är att ta sig av och på fordon, personalens bemötande samt andra fysiska miljö hinder. Det som upplevs som positivt med kollektivtrafiken är att det är smidigt, snabbt, billigt samt att det är lite enklare att vara spontan, även om det är svårt som funktionshindrad att resa spontant. Sist men inte minst så är det ett steg mot att vara som alla andra, att vara normal (FoU 2007), det är Skånetrafikens målsättning att rullstolsburna ska kunna resa med deras transportmedel på samma villkor som alla andra, ”man ska vara som alla andra” (Jeanette Ekberg/Skånetrafiken).

Flera intervjupersoner gav liknande förslag som följer för att personer ska kunna förstå vad det egentligen är som krävs av den omgivande miljön för att den ska vara tillgänglig,

Alla borde sätta sig i en rullstol en dag och pröva på hur det är och va funktionshindrad. Det borde ingå i, precis som en massa andra saker som man ska lära sig i skolan så borde alla få lära sig hur det är och vara funktionshindrad (Ledsagare 1).

## **7 Diskussion**

### **7.1 Slutsatser**

Av undersökningen kan man dra slutsatsen att tillgänglighetsanpassning i samhället för funktionshindrade individer är prioriterat på högsta instans och detta visas klart och tydligt i Propositionen 1999/2000:79 *Från Patient till medborgare* som lägger fram klara mål och ger råd till hur dessa mål ska förverkligas. Problemet med handlingsplanen är dock att det inte finns några

sanktioner för de som väljer att inte arbeta i enlighet med propositionen (Holfstein, Hägglund & Jobs 2007), detta innebär att även om anpassningen av samhället skall göras så att funktionshindrade ska kunna delta på lika villkor så kan företag välja att inte prioritera anpassningen och därmed inte följa direktiv uppifrån. De får en tillsägelse med inte några kännbara konsekvenser, inte något händer överhuvudtaget.

Den rullstolsburne personen som jag intervjuade var över lag nöjd med kollektivtrafiken och ser många positiva egenskaper med den, bland annat att det går fort och är billigt. Det som saknas är kunskap hos personal samt att vissa delar av den fysiska miljön på väg till och från tåget eller bussen inte är pålitlig, till exempel hissar som kan vara ur funktion. Även ledsagare ett och två samt assistenten var överens om att personalens kunskap om de olika delar som måste fungera för att en rullstolsburne individ ska kunna resa med den allmänna kollektivtrafiken. Även de upplever att till exempel hissar som är ur funktion kan orsaka att en rullstolsburne person missar tåg. Dessutom ser även de fördelarna med att den allmänna kollektivtrafiken är billig och snabb, FoU (2006) visar att priset är en viktig faktor i funktionshindrades val att åka med den allmänna kollektivtrafiken. Att den allmänna kollektivtrafiken är en möjlighet till social gemenskap som kan upplevas som givande för rullstolsburna samt ett sätt att känna normalitet nämns av den rullstolsburne intervjupersonen, detta visar även resultatet av FoUs ena undersökning (FoU 2007). Att normalitet är någonting som strävas efter och är något som bör vara allas rättighet tas upp i normaliseringsprincipen (Nirje 2003), resultatet i min undersökning samt tidigare forskning pekar på att detta är en avgörande anledning till att rullstolsburna väljer att åka med den allmänna kollektivtrafiken.

Förslag som har framkommit under undersökningen är att det hade varit bra att finna alternativ till till exempel hissar så att rullstolsburna individer inte är beroende av sådana tekniska hjälpmedel för att komma fram till perrongen. En potentiell lösning hade varit om man undvek olika nivåer på en station så att det hade varit möjligt att rulla rakt fram överallt utan några egentliga hinder.

Stigmatisering och normalitets principen var väl applicerbar på undersökningen, alla hinder som uppstår på grund av tekniska problem eller ett tråkigt bemötande ökar stigmatiseringen som redan finns i och med funktionshindret. Men det finns även aspekter som hjälper den funktionshindrade, att det är möjligt att köpa biljett ombord ifall det inte har varit möjligt att köpa i automaten på grund av funktionshindret, detta går väl med normaliserings principen eftersom sådana special regler gynnar den funktionshindrades förmåga att åka med kollektivtrafiken på lika villkor.

## ***7.2 Egna reflektioner***

Under arbetets gång har jag upptäckt att det inte finns mycket forskning inom min undersöknings problemområde, så jag hoppas att denna undersökning kan tillföra kunskapsunderlaget någonting. Prop. 1999/2000:79 visar att det finns ett intresse för att samhället ska anpassas för funktionshindrade så att de kan delta i samhället på lika villkor som alla andra personer utan funktionshinder. Tyvärr finns det inga sanktioner för företag som väljer att inte anpassa sitt verksamhetsområde för funktionshindrade.

Jag anser att Skånetrafiken är på god väg att göra kollektivtrafiken i Skåne väl tillgänglig för funktionshindrade. Visserligen har de fortfarande en bit kvar på vägen med viljan finns där precis som målsättningen att de ska klara av att möta handikapplanens mål efter bästa förmåga. Det kontinuerliga uppdaterandet av sin Trafikförsörjningsplan bekräftar just detta. Även om det finns problem verkar ändå den rullstolsburne samt personal vara positiv till kollektivtrafiken och väljer att åka med Skånetrafiken när detta är möjligt.

## 8 Referenser

Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.

Buss 2000 gruppen (2006). *Buss 2000. Huvudmannakrav på bussar i linjetrafik*.  
<http://svenskkollektivtrafik.se/Global/Fakta%20och%20publikationer/publikationer/Buss2000.pdf> (2009.08.16)

Brusén, P. & Printz, A. (2006). *Framtiden idag*. I: Brusén, P. & Printz, A. (2006) (red.). *Handikappolitiken i praktiken. Om den nationella handlingsplanen*. Stockholm: GothiaAB

Danermark, B. (2006). *Socialt arbete och kunskap – tre metateoretiska mönster*. I: Blom, B; Morén, S.; Nygren, L. (2006)(red.). *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & Kultur

FN:s standardregler (elektronisk).. Regeringens hemsida  
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/01/85/27/90c8d673.pdf> (2009.08.16)

Giddens, A. (2003). *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur

Gustavsson, A. (1998). *Inifrån utanförskapet. Om att vara annorlunda och delaktig*. Stockholm: Johansson&Skyttmo Förlag

Handisam (2007). *Riv hindren. Riktlinjer för tillgänglighet* (elektronisk).  
Handisams hemsida, <http://www.handisam.se/upload/Handisams%20filer/Rappoter/Riv%20hindrentillg.pdf> (2008.12.03)

Handikappombudsmannen (2004). *Diskriminering och tillgänglighet. Rapport till Diskrimineringskommittén*. (elektronisk). HO:s hemsida <http://www.ho.se/Tpl/NormalPage702.aspx> , (2009.08.16)

Holfsten, S.; Hägglund, S.; Jobs, B. (2007). *Att resa med rullstol*. C-uppsats: Karlstads Universitet. <http://kau.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:6336>

Jacobsson, K & Meeuwisse, A. (2008). Fallstudieforskning. I: Meeuwisse, A.; Swärd, H.; Eliasson-Lappalainen, R; Jacobsson, K. (2008)(red.). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur

Kalman, H. (2006a). Kunskap och kunnigt handlande. I: Blom, B; Morén, S.; Nygren, L. (2006)(red.). *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & Kultur

Kalman, H. (2006b). Kunskap och samhälle. I: Blom, B; Morén, S.; Nygren, L. (2006)(red.). *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & Kultur

Kebbon, L. & Von Stokkom, S. (2000). Handikappbegreppet. I: Tideman, M. (2000) (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund: Studentlitteratur

Lindahl, L.; Krantz, L-G. & Odebo, L. (2006). *Många reser kollektivt trots att det inte är så lätt! - En dokumentation av de första KOLLA-resenärerna*. FoU i Väst: Arbetsrapport  
[http://www.gr.to/download/18.55340448112b9e59b8980006633/060801\\_manga\\_reser\\_kollektivt.pdf](http://www.gr.to/download/18.55340448112b9e59b8980006633/060801_manga_reser_kollektivt.pdf)

Lindahl, L. & Odebo, L (2007). *Kollektivresan som frihet och normalitet. En intervjustudie om färdtjänstresenärers upplevelser av sina resor med kollektivtrafiken*. FoU i Väst: Rapport  
[http://www.gr.to/download/18.6149635311349f20edf8000580/070501\\_kollektiv\\_resan.pdf](http://www.gr.to/download/18.6149635311349f20edf8000580/070501_kollektiv_resan.pdf)



- Lindberg, L. (2000). Diskriminering och tillgänglighet. I: Tideman, M. (2000) (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund: Studentlitteratur
- Lorentzon, P. (2000). Teknik – möjliggörare eller hinder. I: Tideman, M. (2000) (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund: Studentlitteratur
- Lundqvist, L (2004). *Rullstolsburna personers erfarenheter av allmänna transportmedel*. Examensarbete: Luleå Tekniska Universitet  
<http://www.uppsatser.se/uppsats/f27bb11918/> 2009.08.16
- May, T.(2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Nirje, B (2003). *Normaliseringsprincipen*. Lund: Studentlitteratur
- Payne, M. (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur
- Perrin, B. & Nirje, B. (2003). För att hyfsa ekvationen. Kritik av vanliga missförstånd av normaliseringsprincipen. I: Nirje, B (2003). *Normaliseringsprincipen*. Lund: Studentlitteratur
- Regeringen (2000). *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken (Prop. 1999/2000:79)* (elektronisk). <http://www.sweden.gov.se/content/1/c4/14/78/e9da3800.pdf> (2009.08.16)
- Repstad, P. (1999). *Närhet och distans*. Lund: Studentlitteratur
- Samulowitz, A. & Salén, M. (2008). *Rullstolar i kollektivtrafiken. Individ- och samhällsperspektiv*. (elektronisk). Hjälpmedelsinstitutet (Hi)  
<http://www.hi.se/Global/pdf/2008/08353-rullstol-i-kollektivtrafik.pdf>,  
(2008.12.03)

Skånetrafiken (2005). Trafikförsörjningsplan 2005 (elektronisk).

[http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan\\_2005.pdf](http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan_2005.pdf)  
(2008.12.09)

Skånetrafiken (2006). Trafikförsörjningsplan 2006 (elektronisk).

[http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan\\_2006.pdf](http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan_2006.pdf)  
(2008.12.09)

Skånetrafiken (2007). Trafikförsörjningsplan 2007 (elektronisk).

[http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan\\_2007.pdf](http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan_2007.pdf)  
(2008.12.09)

Skånetrafiken (2008). Trafikförsörjningsplan 2008 (elektronisk).

[http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan\\_2008.pdf](http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan_2008.pdf)  
(2008.12.09)

Skånetrafiken (2009). Trafikförsörjningsplan 2009 (elektronisk).

<http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/F%C3%B6retagsdokument/Trafikf%C3%B6rs%C3%B6rjningsplan%202009.pdf>  
(2009.08.17)

Skånetrafiken (xxxx a). *Handikappvänlig trafik.*

<http://www.skanetrafiken.se/upload/Dokumentbank/Handikappv%C3%A4nlig%20trafik/Handikappv%C3%A4nlig%20trafik%2020060420.pdf> , (2008.12.09)

Skånetrafiken (xxxx b). *Så här använder du ditt Servicereskort.*

<http://www.skanetrafiken.se/upload/.se/Dokument/V%C3%A5r%20trafik/Serviceesor/Regler%20&%20Broschyer/Broschyer/Broschyer%20Att%20anv%C3%A4nda%20Servicekortet.pdf> , (2008.12.09)

Söder, M (2003). Bakgrund. I: Nirje, B (2003). *Normaliseringsprincipen*. Lund: Studentlitteratur

Söder, M. (2005). Inledning. I: Söder, M. (2005)(red.) *Forskning om funktionshinder. Problem – utmaningar – möjligheter*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.

Von Axelsson, H. (2006). Från individuell anpassning till generell tillgänglighetsförbättring. I: Brusén, P. & Printz, A. (2006)(red.). *Handikappolitiken i praktiken. Om den nationella handlingsplanen*. Stockholm: Gothia AB

## 9 Bilagor

### 9.1 Intervjufrågor till rullstolsburen

- Hur ofta brukar du åka med kollektivtrafiken?
- När reser du kollektivt?
- Hur upplever du att tillgängligheten för rullstolsburna är i kollektivtrafiken?
- Vad upplever du är det/de största problemet/problemen?

Skånetrafiken har ansvar för information, kundcentra och biljettsystem (Skånetrafiken xxxx a).

- Hur bra är informationen om tillgängligheten i kollektivtrafiken?
  - Vilka bussar, tåg, hållplatser etc. som är tillgängliga?
- Var brister det med informationen?
- Vad är bra med informationen?

Servicekortet: är färdtjänstbevis, rabattkort i kollektivtrafiken (dock ej i närtrafik) och en ledsagare får följa med på resan gratis (Skånetrafiken xxxx b).

- Använder du servicekortet?
- Kände du till alla dessa funktioner med servicekortet?

Det är bussförarens skyldighet att hjälpa vid på- och avstigning, med fästanordningen och att köpa biljett (Skånetrafiken xxxx a).

- Kände du till detta?
- Brukar bussföraren göra detta när du är ute och åker?
  - Varför/Varför inte?

Det finns en resegaranti för rullstolsburna som innebär en max väntan på 20 minuter om rullstolsplatsen är upptagen. Om det inte går en annan buss inom denna tiden ska bussföraren anordna annan ersättningstrafik inom 20 minuter (Skånetrafiken xxxx a).

- Kände du till att denna resegarantin finns?
- Har du någon gång utnyttjat denna resegarantin?
- Tror du att denna resegarantin kan få fler rullstolsburna att resa kollektivt?
  - Varför?

Tåg: tågvärdarna hjälper till med på- och avstigning. Samt om du på grund av ditt funktionshinder inte har kunnat köpa biljett så säljer tågvärdarna biljett ombord utan extra tillägg (Skånetrafiken xxxx a).

- Känner du till att du kan köpa biljett ombord tåget utan extra kostnad?
- Brukar tågvärdarna hjälpa dig på och av tåget?

Det är tågvärdens uppgift att se om det finns resenärer på perrongen som behöver hjälp (Skånetrafiken xxxx a).

- Brukar detta ske?

- Vilka problem/hinder har du stött på?
- Vill/kan du ge exempel?
  
- Vilka andra resesätt använder du dig av?
  - Varför?
  
- Vad hade fått dig att åka mer kollektivt?
- Vilka farhågor har du med att åka kollektivt?
  
- Vad kan förbättras?
  
- Har du någonting mer att berätta/delge?

## ***9.2 Intervjufrågor till Skånetrafiken***

- Har ni en handikapplan?
- Har ni mål gällande tillgängligheten för rullstolsburna personer?
- Hur bra möter ni dessa mål?
  - Hur kan tillgängligheten bli bättre?)
- Tänker ni på tillgängligheten för rullstolsburna när nya tåg och bussar köps in?
- Hur bra anser ni att tillgängligheten på tågen är?
- Vilka tåg har bäst tillgänglighet av Pågatågen och Öresundstågen?
- Varför?
- Hur bra anser ni att tillgängligheten på bussar är?
- Vilka bussar har bäst tillgänglighet?
- Varför?
- Hur är tillgängligheten på perronger?
- Biljettautomater, hissar etc.?
- Hur är tillgängligheten på busshållplatser?
- Vilka linjer är tillgängliga för rullstolsburna?
- Tror ni att rullstolsburna väljer kollektivtrafiken framför färdtjänst eller kompletterar dessa varandra?
- Hur ser det ut med sjukresor?
- Vilka riktlinjer har ni angående personalens bemötande?
- Vem ansvarar för personalen i dessa frågor?

### ***9.3 Intervjufrågor till personlig assistent/ledsagare***

- Har du arbetat med/arbetar du med en rullstolsburen brukare?
- Vilken anställningsform hade/har du?

OM JA:

- Var/Är ni ute och åkte ofta?
  - Ungefär hur ofta är ni ute och åker?
- Hur åkte ni?
  - Kollektivt?
  - Färdtjänst?
  - Bil?
- Hur fungerade detta?
  - Vad var bra?
  - Vad var dåligt?
- Vilket färsätt var bäst?
  - Varför?

OM NEJ:

- Varför var ni inte ute och åkte/reste?

ALLA

- Hur har du upplevt att tillgängligheten för rullstolsburna är i trafiken?
- Vilka hinder med tillgängligheten har du stött på?
  - Såg brukaren också det som ett hinder?
- Vet du om brukaren/brukarna har upplevt något hinder med tillgängligheten?
  - Upplevde du också det som ett hinder?
- Hur har ni blivit bemötta av personal och medresenärer när ni varit ute och åkt?
- Vad anser du skulle kunna förbättra tillgängligheten?



## ***9.4 Intervjufrågor till ”pendlare”***

- Hur ofta pendlar du?
- Med vad åker du?
  
- Hur upplever du att tillgängligheten för rullstolsburna är i kollektivtrafiken?
  
- Vilka problem med tillgängligheten tror du finns?
  
- Har du sett en rullstolsburen person åka kollektivt?
- Hur anser du att det gick?
  - Varför?

OM JA:

- Hur ofta har du sett en rullstolsburen person åka kollektivt?
- Hur anser du att personalen bemötte den rullstolsburne?
- Hur bemötte medresenärerna den rullstolsburne?

ALLA:

- Vilka möjliga åtgärder till förbättring av tillgängligheten ser du?
  
- Tror du att rullstolsburna väljer att åka kollektivt framför andra alternativa resätt?
  - Varför?
  
- Vet du vad en handikapplan är?

## 9.5 Tillgänglighetssymboler på buss

### TILLGÄNGLIGHETSSYMBOLER PÅ BUSS



#### RÖRELSE



- Kantstenshöjd i nivå med bussens insteg
- Minsta passage bredare än 0,8 m
- Särskild plats för rullstol/rollator
- Minst två sittplatser särskilt anpassade och med armstöd, placerade nära framdörr, samt markerade för rörelsehindrade.
- Stoppknapp går att nå från de flesta sittplatser.
- Särskild stoppknapp vid rullstolsplats
- Logiskt placerade handtag
- Ombordpersonal som hjälper till vid av- och påstigning
- Fordonet är utrustat med ramp/lift som överbryggar mellanrummet och ev. höjdskillnaden till hållplats

#### SYN



- Automatiskt hållplatsutrop inne i bussen, samt mikrofon för övrig trafikinformation från förare
- Kontrastmarkerad "stannaknapp", röd tryckknapp i gult hölje i fönsterhöjd
- Kontrastmarkerade handtag, kontrastmarkerade nivåskillnader och trappsteg inne i fordonet
- Upplyst destinations- och linjenummerskylt i gul text på svart botten utvändigt på bussens front, samt på höger sida bakom främre instegsdörrarna
- Enhetlig färg på fordon
- Inre hållplatsinformation i gul text på svart botten och texthöjd på minst 55 mm
- Utvändig högtalare för information om linjenummer och destination

#### HÖRSEL



- Upplyst destinations- och linjenummerskylt i gul text på svart botten utvändigt på bussens front, samt på höger sida bakom främre instegsdörrarna
- Enhetlig färg på fordon
- Inre, skriftlig hållplatsinformation
- Belysning på föraren
- Hörselslinga hos föraren

Skånetrafiken



## 9.6 Tillgänglighetssymboler på tåg

### TILLGÄNGLIGHETSSYMBOLER PÅ TÅG



#### RÖRELSE



- Särskild plats för rullstol/ rollator finns
- Särskild knapp vid rullstolsplats som går till ombordpersonal
- Ombordpersonal som hjälper till vid av- och påstigning
- Möjlighet att lösa biljett hos ombordpersonal
- Fordonet utrustat med ramp/lift som överbryggar mellanrummet och höjdskillnaden till plattformen

#### SYN



- Möjlighet att lösa biljett hos ombordpersonal
- Kontrastmarkerade nivåskillnader/trappsteg i fordonet.
- Dörröppning markeras genom särskild belysning ovan dörr
- Möjlighet att i förväg meddela ombordpersonal var man ska stiga på
- Inre hållplatsinformation i gul text på svart botten och texthöjd på minst 55 mm

#### HÖRSEL



- Upplyst destinationsskylt på tågets sida
- Inre skriftlig hållplatsinformation som visar nästa station

Skånetrafiken



## 9.7 Tillgänglighetssymboler på bytespunkter /terminaler /stationer

**TILLGÄNGLIGHETSSYMBOLER  
PÅ BYTESPUNKTER/TERMINALER/STATIONER**

  
REGION  
**SKÅNE**

**RÖRELSE**



- Plattformshöjd buss. Plattformshöjd tåg (ramp mellan tåg och perrong lutning max 1:12)
- Minst en biljettautomat vid tåg tillgänglig för personer i rullstol, högst 1.2 m i nederkant
- Informationstavlor lätta att komma nära. Max 1,2 m över mark i nederkant.
- Ramp i förflyttningsvägar min 1.3 m bred, lutning max 1:12 (helst 1:20) i 6 m, därefter vilplan 2 m
- Alla förflyttningsvägar utan kant, om kant nödvändig, får den ej vara högre än 25 mm
- Dörrar i förflyttningsvägar är utrustade med automatiska dörröppnare. Dessa styrsenkelt med armbågs-kontakt eller sensor.
- Sittplatser vid samtliga angöringsplatser för fordon samt vid kundinformation. Sitthöjd 450-500 mm, ryggstöd samt armstöd framdraget framför sittytans framkant
- Handikapptoalett inom terminal/bytespunkt området, minst innermått 2.20 x 2.20.

**SYN**



- Taktila och kontrasterade ledstråk inom området mellan entréer, kundinformationsdisk, biljettautomat och angörande fordon
- God belysning i förflyttningsvägar och viktiga målpunkter
- Stora glasytor som är tydligt markerade
- Trappor i förflyttningsvägar kontrastmarkerade
- Väl synliga informationstavlor och skyltar
- Taktill områdeskarta
- Möjlighet att beställa ledsagarservice inom området
- Ett väl fungerande högtalarsystem som är lätt att uppfatta

**HÖRSEL**



- God belysning i förflyttningsvägar och viktiga målpunkter
- Väl synliga informationstavlor
- Textskärm med kundinformation (textad högtalarinfo)
- Hörselslinga vid kundinformationsdisk, samt skylt som visar att sådan finns

**Skånetrafiken**