

Kollektivtrafikens barriärer MERIT

Regeringsuppdrag om kartläggning 23 maj 2019

*av hinder i kollektivtrafikens
tillgänglighet för personer med
funktionsnedsättning* Hotel Clarion
Jönköping

Kort delseminarium

Tom Andersson

Agenda för delseminarium

1. Tankeexperiment
2. Resultat av befolkningsenkät
3. Andra observationer och reflektioner
4. Övning – Mognadsfrågor

Tankeexperiment

Antag:

1. Att du är Kvalitetsdirektör
2. Att det finns pengar för en av två satsningar:
 - Pålitlig teknisk lösning för ombordstigning för personer som medför rullstol
 - Erkänd omtyckt personalutbildning i etik och bemötande.

Vad väljer du?

TISDAG 21 MAJ 2019 Dagens namn: Konstanfín, Conny

AFTONBLADET

Västtrafik

+ FÖLJ

Rullstolsburna Zejnepe skulle åka buss – men resan slutade i tårar



av Matilda Aprea Malmqvist

NYHETER tor 02 maj 2019

Zejnepe, 28, skulle för första gången åka buss som rullstolsburen men resan slutade i tårar. Chauffören ville kasta av henne.

– Hon skrek: ”Du är handikappad bara när du ska söka bidrag, jag har sett att du kan gå.”

Grundfrågan: Hur påverkar hinder resandet?

Allmänna hinder påverkar alla, men än mer påfrestande för personer med funktionsnedsättning: brister i service, bemötande och information.

Särskilda hinder beror på funktionsnedsättning: höjdskillnader, allergena miljöer, brist på ledstråk och toaletter.



Bildkälla: Resenärsforum

Befolkningenkät

- 25 frågor om resvanor, hinder och erfarenheter
- Två frågor à 10 typer av hinder
- Tre öppna frågor om hinder
- Urval på 12 000 från Spar, varav effektivt netto på 11 083.
- 3 436 respondenter på screeningfrågor (31 %)
- 2 660 respondenter på alla enkätfrågor (24 %)

Kön, ålder, kommun från Spar

13 inledande enkla screeningfrågor

- *Hur ofta åker du bil?*
- *Hur ofta åker du kollektivt?*
- *Inkomst senaste halvåret?*
- *Studerar?*
- *Högskoleexamen?*
- *Bil i hushåll?*
- *Körkort?*
- 4 frågor om funktionsnedsättning
- 2 frågor hjälpmedel/läkemedel

Funktionsnedsättning: En av tre (32 %)

Tabell 10.1. Självrapporterad funktionsnedsättning.

Variabel	Frågor om funktionsnedsättning	Andel
Medicinsk funktionsnedsättning (M)	<i>Har du nedsatt fysisk hälsa som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel allergier, astma, diabetes, reumatism eller mag- och tarmbesvär?</i>	17 %
Fysisk funktionsnedsättning (F)	<i>Har du någon fysisk nedsättning som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel nedsatt rörelse-, syn- eller hörsel förmåga?</i>	16 %
Psykisk funktionsnedsättning (P)	<i>Har du nedsatt psykisk hälsa som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel stress, oro, ångest eller depression?</i>	13 %
Kognitiv funktionsnedsättning (K)	<i>Har du problem med språk eller siffror, koncentration eller minne, som är varaktiga och försvårar din vardag, till exempel ADHD, dyslexi, demens eller afasi?</i>	7 %
Hjälpmedel och läkemedel	<i>Behöver du hjälpmedel eller medicin av något slag för att resa på egen hand, till exempel käpp, rullstol, glasögon, hörapparat, allergimedicin, vätskebindande, smärtstillande, eller annat?</i>	21 %

Källa: Trafikanalys enkätundersökning av reshinder, utförd av Kantar Sifo.

Anm: Andelarna i tabellen är viktade dvs. justerade värden för att motsvara befolkningsandelar.

Resmönster och hinder med buss

Förkortningar: M – Medicinsk, F – Fysisk, P – Psykisk, K – Kognitiv, FN – Funktionsnedsättning

	Minst 1 gång per vecka	Aldrig	Hinder	Avstått resa
Alla:	25 %	18 %	28 %	13 %
M-FN:	25 %	27 %	41 %	32 %
F-FN:	24 %	27 %	40 %	33 %
P-FN:	30 %	22 %	42 %	34 %
K-FN:	29 %	24 %	49 %	36 %
> 1 FN:	25 %	26 %	52 %	45 %

Hinder slår igenom på valet av färdmedel samt enskilda resor, inte på frekvensen av resandet. Denna styrs av pendlingsbehov.

Tre generella hinder för att åka buss

Förkortningar: M – Medicinsk, F – Fysisk, P – Psykisk, K – Kognitiv, FN – Funktionsnedsättning

	Fysiska-tekniska	Information	Trafik, service och miljö	Annat
Alla:	9 %	3 %	13 %	4 %
M-FN:	19 %	5 %	14 %	2 %
F-FN:	21 %	5 %	12 %	3 %
P-FN:	19 %	8 %	26 %	6 %
K-FN:	20 %	8 %	33 %	1 %
> 1 FN:	26 %	7 %	21 %	2 %

Fysiska-tekniska hinder är relativt viktigare för M-FN och F-FN; trafik-, service- och miljöhinder för P-FN och K-FN.

Tabell 10.5. Positiv kvot för hinder i kollektivtrafik fördelat på antal funktionsnedsättningar. Positiv Kvot (PK) speglar antal personer som inte upplever något påtagligt hinder (sällan eller aldrig) per person som upplever påtagliga hinder (ofta eller alltid). Beräkningen bygger på andel positiva svar över andel negativa svar.

Påstående / Positiv Kvot	Funktionsnedsättning		
	Ingen	En	Flera
Det är lätt att få hjälp under resan.	1	1,2	0,4
Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.	1,2	1,1	0,4
Det är svårt att få information om störningar i trafiken.	1,2	0,9	0,4
Det är svårt att kontakta och få hjälp av kundtjänst.	1,7	1,5	0,8
Det är svårt att resa om det är byten och väntetider.	2,9	1,4	0,4
Det är lätt att planera resor med kollektivtrafik.	3,9	2,4	1
Det är lätt att köpa biljett.	4	2,8	1,9
Det är lätt att bli stressad av att åka kollektivt.	4,4	2,2	0,6
Det är svårt att hitta bra restider.	4,6	4	1,8
Det är svårt att höra utrop eller läsa skyltar.	4,7	2,3	1
Det är svårt att ta med bagage och hjälpmedel på resan.	5,2	2,6	0,9
Det är svårt att röra sig ombord och få plats.	5,9	3,9	1,1
Det är lätt att hitta på tågstationer och bussterminaler.	6,4	3,1	1,6
Det är lätt att förstå tidtabeller och kartor.	7	3,8	1,7
Det är svårt att få information om resmöjligheter.	9,1	4,6	1,4
Det är lätt att må dåligt av miljön ombord.	10,2	5,2	1,8
Det är lätt att röra sig på hållplatser och perronger.	10,4	6,5	2,7
Det är svårt att känna sig trygg när man åker kollektivt.	13,2	6,3	2,3
Det är svårt att ta sig till och från hållplatser och perronger.	16,8	8	2,2
Det är lätt att stiga på och av fordon.	20,8	8,2	2,3
Kvartil 1 (25 %)	3,7	2	0,8
Kvartil 2 (50 %)	5	3	1,3
Kvartil 3 (75 %)	9,4	4,8	1,8

Källa: Trafikanalys enkätundersökning av reshinder, utförd av Kantar Sifo.

Anm: Andelarna i tabellen är viktade dvs. justerade värden för att motsvara befolkningsandelar.

Mest utbredda hinder i rött

1. Spontan och flexibel hjälp och service
2. Trafik, byten, stress trängsel och utrymme
3. Fysiska hinder och säkerhet

Tillgänglighetsindex (TI)

Tabell 10.6. Tillgänglighetsindex (TI) per grupp.

<i>Funktionsnedsättning</i>	<i>Medelvärde</i>	<i>Standardfel</i>
Ingen	0,69	0,02
Medicinsk	0,1	0,05
Fysisk	0,07	0,05
Psykisk	0,12	0,05
Kognitiv	0,06	0,08

- Poängsumma av 20 påståenden
- Positivt samband mellan resvanor med kollektivtrafik
- Positivt samband med enskilda resor (ej erfarenhet av att avstå)

TI är genomsnittligt poäng för de tjugo påståendena om hinder att åka kollektivt. Varje påstående poängsätts på en skala +/-2, +/-1 och 0 beroende på värdering och formulering: "Det är lätt att..." eller "Det är svårt att...".

Tillgänglighet som kvalitetsfråga

Tillgänglighets- och tillitskedjan i kollektivtrafik är lika stark som dess svagaste länk.

Allmänna och särskilda hinder är kvalitetsfrågor som bör hanteras inom ramen för ett och samma kvalitetsledningssystem.

Två grundperspektiv i kartläggningen

- Verksamhetsperspektivet och samhällets krav på kollektivtrafikens tillgänglighet (top-down)
- Resenärsperspektivet på resmöjligheter, sömlösa resor från dörr till dörr (bottom-up)

Krav respektive **behov** som underlag för målstyrning och uppföljning.

Tillgänglighetsindikatorer

MEDIATE - Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe

https://trimis.ec.europa.eu/sites/default/files/project/documents/20120404_171951_37824_D4_1_SelfAssessmentTool.pdf

No	Key indicator	Measure / scale (most positive alternative first)
Policy indicators		
Policy and investment		
A1	Accessibility plan: Current plan at urban level.	Yes / no
A2	End-user involvement (of older and disabled people) in planning, implementation, monitoring and evaluation.	Qualitative description
A3	Integrated accessibility policy	Qualitative description
Service operations and standards		
B1	Meeting user needs (staff, personal security measures, complaint procedures, and feedback)	Qualitative description
B2	Accessibility maintenance: Plan, routines, and monitoring.	Qualitative description
B3	Fare policies & alternative services	Qualitative description
Performance indicators		
Information and ticketing systems		
C1	Accessible information	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none
C2	Accessible ticketing (buying & validating)	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none
Vehicles and built environment		
D1	Accessible vehicles and built environment (pedestrian environment, stops and stations, platforms and vehicles)	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none
Seamless travel		
E1	Seamless travel (modal interoperability)	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none

Begränsade undersökningar och analyser

”Hinder” – det som begränsar en förmåga i en viss miljö – omvärldsvillkor som försvåras av funktionsnedsättning

Flera förmågor

- *att röra/förflytta sig*
- *att orientera sig*
- *att vistas i olika miljöer*
- *att planera resor*
- *att förstå systemet*
- *att göra sig förstådd*



Bildkälla: SL

Sällan beaktas förmågor och hinder i resvaneundersökningar och behovsanalyser. RVU Sverige inkluderar några få frågor om funktionsnedsättning.

Fragmentariska krav i regelverket, samt generella planeringsansvar



Det här fotot av Okänd författare licensieras enligt [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Regelverket: isolerade och trafikslagsberoende krav på fysisk framkomlighet och navigering

I praktiken: en varierande fysisk, biokemisk, social, kognitiv och psykisk miljö. Så även hinder...

Förordning (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur

Lag (2010:1065) om kollektivtrafik

Nationell samordning och uppföljning

Kvalitetsproblem med nationella nyckeltal: hållplatser och bytespunkter (TrV), samt fordon (FRIDA).

Det nationella kunskapsläget om kollektivtrafikens tillgänglighet har blivit sämre, inte bättre.

En ideell förening, Resenärsforum, har en bättre lägesbild än myndigheter och bransch.

Allmän regional kollektivtrafik i fokus

Mer än 90 procent av alla resor med inrikes kollektivtrafik är samhällssubventionerad och regional.

Regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) har ansvar för mål, planer, åtgärder och information.

Ifråga om infrastruktur har Trafikverket ansvar på nationell nivå och kommuner på lokal nivå.

Regionala mål, krav och planer

- Fordon och bytespunkter i nämnd ordning
- Fysisk framkomlighet och navigering i nämnd ordning
- Inom egna ansvarsområdet, sällan integrerat
- Oklara begrepp och definitioner

Undantag

 **Trafikförvaltningen**
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Informationsförvaltare
Ditte Kahlström Jansson

Fastställt av
Jens Plambeck

RIKTLINJE

Fastställt datum
2019-01-16

1(93)
Ärende/Dok. id.
SL-S-419765
Revisionsnummer
7
Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Riktlinjer Tillgänglighet för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning

RITIII



Lagstiftaren lär inte komma med detaljerade riktlinjer och standarder.

Funktionshinderrörelsens perspektiv

- Vissa förbättringar, främst av fysisk och teknisk natur, men långsamt, med brister i samordning
- Brister i hantering av kvalitetsfrågor, information och service, oregelbundet, inte systematiskt.
- Ofta fokus på färdtjänst i regionala samråd, varmed fokus hamnar på behov bland berörda grupper
- Bra samråd i storstadsregioner, speciellt Region Stockholm där politiker involveras.

På gång på Trafikanalys

- Nytt projekt för utveckling av nationell måluppföljning
- Två perspektiv: behov respektive måluppfyllelse
- Deadline: september 2019

Exempel på mognadsfrågor – sömlösa resor

Module 8 Seamless Travel

Topic 17	Can older and disabled people easily make changes between modes?
-----------------	---

1	Every public transport mode has its own accessibility features.	
	Some lines or modes have been made more accessible. But since connecting lines are mostly poorly accessible, older and disabled people hardly use public transport.	
2	Some attempts are made to coordinate accessibility features of different transport modes. Sometimes interchanges can actually be made but this is not guaranteed throughout the network.	
	A few important destinations can now be reached by accessible public transport, including changes between lines or modes on the way.	
3	For some modes the accessibility features are in tune so interchanges can be guaranteed throughout specific parts of the network. Others can only be reached if there is an accessible direct connection.	
	Many - but not all - important destinations, such as city hall, hospitals and schools, can now be reached by accessible public transport, including a necessary interchange on the way.	
4	For all modes the accessibility features are in tune so interchanges are guaranteed throughout most parts of the network.	
	Exceptional situations of limited access are well documented and communicated through trip planning information.	

Module 8 Seamless Travel

Topic 18	What arrangements are in place for personal assistance to older and disabled people?
-----------------	---

1	Drivers and service personnel only pay attention to the needs of older and disabled travellers if specifically asked for.	
	Service personnel or personal assistance at interchanges is only available on pre-requested demand and on some locations.	
	A traveller's own personal assistant travels at its own expense.	
2	Some personnel is willing to pay a little extra attention to the needs of older and disabled travellers, others need to be asked for.	
	At some major stations, staff are available for personal assistance. If requested beforehand, staff are available for personal assistance at more locations.	
	Under specific conditions, a personal assistant can travel with a reduced fare.	
3	Mostly, travellers are welcome to ask for personal assistance and most personnel is willing to pay a little extra attention to the needs of older and disabled travellers.	
	At all major stations and interchange staff is available for personal assistance.	
	When needed, every older or disabled traveller's personal assistant can travel with a reduced fare.	
4	It is evident that drivers and service personnel pay a little extra attention to the needs of older and disabled travellers.	
	At all major stations and interchange staff is available for on trip information. Personal assistance is also available but – due to the high level of accessibility – only necessary for very exceptional user needs	
	When needed, every older or disabled traveller can apply for a free travel card for a personal assistant.	

För mer information och slutrapport

<https://www.trafa.se/funktionshinder>

<https://www.trafa.se/kollektivtrafik/anvandbarhet-i-kollektivtrafik-8307/>

Tack!