

## Rapport – Kommunikationsmodell för tillgänglighet i stadens lokaler

### Innehåll

<b>Rapport – Kommunikationsmodell för tillgänglighet i stadens lokaler</b>	<b>1</b>
<b>Innehåll</b>	<b>1</b>
Presentation av tillgänglighet i stadens lokaler	2
Nuläge	3
Principer för utformandet av modellen	4
Kommunikation för vem?	5
Handisams checklista för lokaler	6
Modellen – kommunikation av tillgänglighet i lokaler	6
Tillämpning av modellen	9
Genomförandeplan	10
Förslag till vidare insatser inom kommunikation och tillgänglighet	10

## Presentation av tillgänglighet i stadens lokaler

### Bakgrund

Under våren 2013 arbetade stadsbyggnadskontoret tillsammans med flera förvaltningar och en representant för stadsbyggnadsnämndens råd för funktionshinderfrågor med att hitta ett sätt att modernisera tillgänglighetsguiden (Entré Stockholm). Slutsatsen blev en rekommendation att avveckla Entré Stockholm i dess nuvarande form och istället fokusera på att ta fram en e-tjänst för enkelt avhjälpta hinder samt att information om tillgängligheten i stadens lokaler behöver kommuniceras enklare, tydligare och i de kanaler som målgruppen använder. Slutsatsen gick i linje med stadsledningskontorets uppdrag att ta fram en kommunikationsmodell för tillgänglighet i stadens lokaler.

### Arbetsform

Under stadsledningskontorets ledning har ett arbete genomförts för att ta fram en gemensam modell för hur tillgängligheten i stadens lokaler ska kommuniceras. Målsättningen med modellen är att den ska förbättra kommunikationen om tillgänglighet, för de lokaler där staden bedriver eller finansierar verksamhet. En arbetsgrupp med representanter från stadens förvaltningar med flest publika lokaler har arbetat med frågan på fyra arbetsmöten tillsammans med funktionshindersombudsmannen och en representant från kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor.

Gruppen har bestått av:

- Johannes Söderlund, stadsledningskontoret, kommunikationsstaben, ansvarig för uppdraget.
- Ola Ilstedt, idrottsförvaltningen, kommunikatör (tidigare arbetat med Idrott för alla)
- Riitta-Leena Karlsson, funktionshinderombudsman, socialförvaltningen
- Magnus Lindmark, Synskadades riksförbund, representant för kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor
- Björn Karlström, kulturförvaltningen, kommunikatör
- Mikael Lindberg, utbildningsförvaltningen, kommunikationsstrateg på lokalavdelningen

Arbetet har bedrivits med hjälp av Lena Pehrs och Agneta Jakobson från InterPares Management Consultants.

## Nuläge

En genomgång av hur tillgängligheten kommuniceras för stadens lokaler visade att det är stor spridning både på vad som kommuniceras och hur det görs. Vissa verksamheter har mycket information på webben, men den är inte enhetligt utformad och informationen är till stor del text.

### Fakta om tillgänglighet i konsthallen

- Huvudentré med ramp anpassad till rullstol samt utanpåliggande hiss anpassad till rullstol.
- Färdtjänst och taxi ska stanna framför huvudentré, för närmaste väg in för alla besökare.
- Toaletter (2 st) för besökare med nedsatt rörelseförmåga - en på entréplanet och en på bottenplanet.
- Hiss mellan konsthallens två våningsplan. 305x105 cm, dörrbredd 110 cm. Dörröppnare.
- Markerade trappsteg
- Hörselslinga
- Ledstång
- Lån av rullstol
- Lån av vikpall
- Inga trösklar mellan utställningssalarna.
- Personlig guide i form av vår konstvärd

Bild 1: Presentation av Liljevalchs tillgänglighet

## SERVICE FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

### RULLSTOLAR

Vi tar emot rullstolar på alla scener på särskilda platser i salongen. Det är viktigt att du anger vid biljettbokning om du är användare rullstol. Kundtjänst ser till att du får rätt biljett och ordnar med eskort till salongen när du anländer till teatern.

**Obs!** Entrén för rullstolsburna till Lilla scenen och Klarascenen är på följande sätt: Vardagar 08.00–19.00 och lördag–söndag 11.00–17.00 sker entrén från våning Plattan, längst in till höger.

Toalett för personer med funktionsnedsättning, med handfat, finns i anslutning till alla våra scener.

Du bör inte beställa biljetter via webben om du är rullstolsburen, eftersom du inte kan välja de särskilda platserna. Vi ber att du istället bokar via [kuntjänst](#), 08-506 20 200.

### PARKERING

Tre parkeringsplatser för personer med nedsatt rörelseförmåga finns på Beridarbansgatan 4, mot Riksbankens fasad. Längre från teatern finns parkeringsplatser för funktionshindrade på Malm Morgsgatan 3, Klara Västra Kyrkogata 16 och Klara Östra Kyrkogata 8.

Färdtjänstadressen är Sergels torg 7.

Bild 2: Tillgänglighetsinformation för Stadsteatern

För vissa delar av staden där mycket arbete lagts ned på att förbättra tillgängligheten, till exempel för stadens skolor, finns begränsad information om tillgängligheten.

Stadens besöksguide [visitstockholm.com](http://visitstockholm.com) har mycket begränsad information om tillgänglighet, trots målsättningar i stadens budget om att Stockholm ska vara ett tillgängligt turistmål.

Inventeringen visade att förbättringar kan åstadkommas genom enhetlighet och tydlighet och hur tillgänglighet ska kommuniceras.

### **Principer för utformandet av modellen**

Arbetet inleddes med att arbeta fram en målbild av modellen – hur den ska användas, vad den ska innehålla och hur den ska utformas:

- ***Orienterande***  
Modellen ska främst ge en grundläggande och orienterande bild av tillgängligheten så att en person med en funktionsnedsättning lätt kan skapa sig en uppfattning om förutsättningarna på platsen. Målgruppen ska samtidigt lätt nå kontaktuppgifter för att få mer information. Utgångspunkten är att modellen inte ska vara för komplex eller detaljrik.
- ***Gemensam***  
Modellen ska kunna gälla för alla lokaler där staden bedriver verksamhet. Den ska i första hand användas för att kommunicera tillgängligheten för lokalerna. Tillgänglighet förknippat med tjänsterna (t.ex. om det finns en textremsa på teater, menyer på restauranger eller bibliotekens tjänster för dyslektiker), ska inte tas med i modellen. Dessa uppgifter ska kompletteras av respektive verksamhet, där detta är relevant.
- ***Tydlig***  
Modellen ska vara enkel att förstå för alla. Därför ska den så långt som möjligt baseras på vedertagna standarder, definitioner, begrepp och symboler för tillgänglighet.
- ***Enkel***  
De krav och definitioner som tas fram i modellen måste kunna förstås och bedömas av den personal som arbetar i stadens verksamheter. Detta för att modellen effektivt ska kunna användas i all kommunikation.

Modellen är tänkt att kunna användas av verksamhetsansvariga för stadens samtliga verksamheter, både de som bedrivs i egen regi och de som bedrivs på entreprenad.

### **Kommunikation för vem?**

Arbetet har utgått från de behov som personer med de vanligaste funktionsnedsättningarna har. För att få med så många aspekter som möjligt har arbetsgruppen utgått från kategorierna ”Höra”, ”Se”, ”Rörelse och motorik” samt ”Kognition och begriplighet”.

I gruppen kognition och begriplighet inbegrips funktionsnedsättningar som dyslexi, låg begåvning, koncentrationssvårigheter samt social interaktion.

Som en grov uppskattning kan man säga att ca 1,5<sup>1</sup> miljoner svenskar ingår i någon eller några av grupperna ovan. Detta kan ses som ett riktvärde vilket betyder att uppemot 150 000 stockholmare berörs av informationen.

### **Allergi**

Arbetsgruppen genomförde flera diskussioner kring kategorin ”Allergi”, då detta berör många. På vilket sätt en lokal är allergi-framkallande är dock svårt att säga något bestående om eftersom detta lätt påverkas och kan ändras snabbt. Tidigare har till exempel heltäckningsmattor varit ett dåligt alternativ ur allergi-synpunkt, men nu finns det sådana mattor som till och med är extra bra. Andra saker som påverkar ur allergisynpunkt är till exempel växter och parfymer.

Arbetsgruppens slutsats är att allergi-aspekter ofta är mer relevant att kommunicera kring när det gäller innehåll i tjänsten för lokalen, till exempel för restauranger och deras menyer. Slutsatsen är att det absolut är viktigt för Stockholms stad att fortsätta arbetet med att minimera allergi-framkallande inslag i lokaler och verksamhet, men att det inte är möjligt att kommunicera detta på något bra sätt i en modell för tillgänglighet gällande lokaler.

---

<sup>1</sup> I Sverige beräknas ca 270 000 personer ha hörapparat, 120 000 har en synskada, 560 000 med rörelsenedsättning, varav 50 % är över 80 år, 400 000 med dyslexi, 40 000 utvecklingsstörda samt 60 000 personer med funktionsnedsättning inom autismspektrat.

### Handisams checklista för lokaler



Handisam, myndigheten för handikappolitisk samordning, har tagit fram en checklista för att följa upp tillgänglighetsarbetet i lokaler. Checklistan<sup>2</sup> visar om myndigheten uppfyller de grundläggande kraven på tillgänglighet.

Denna checklista har använts som en grund för att definiera nivåerna av tillgänglighet. Flera andra svenska kommuner har valt Handisams checklista som grund för sina respektive arbeten.





### Modellen – kommunikation av tillgänglighet i lokaler




Målet är att modellen ska vara enkel att förstå, och därmed kunna tillmötesgå behoven hos personer med en funktionsnedsättning inom begriplighet/kognition och samtidigt vara till gagn för alla som snabbt och enkelt vill kunna ta till sig informationen.

Syftet har därför varit att utarbeta en symbol/pictogram-baserad modell, helst med vedertagna symboler från SIS eller motsvarande. Symbolerna ska inte vara för många eller mångfasetterade, utan ett fåtal, enkla pictogram som kommunicerar grundläggande nivå på tillgänglighet. De symboler och definitioner som arbetats fram beskrivs i tabellen nedan. Dessa symboler kan förändras över tid.

Definition och kriterier	Symbol	Behov
<b>Hörselteknisk utrustning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hörselslinga</li> <li>- Mikrofon</li> <li>- Mobil utrustning</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hörsel</li> </ul>
<b>Tydlig skyltning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pictogram</li> <li>- Kontrast</li> <li>- Taktila (<i>upphöjd relief</i>)</li> <li>- Placering i ögonhöjd</li> <li>- Storlek</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kognition och begriplighet</li> <li>- Syn</li> </ul>

<sup>2</sup> Checklistan finns att ladda ner som pdf: <http://handisam.se/Publikationer-och-press/Informationsmaterial/Om-Handisam1/Checklista-for-lokaler/>

<p><b>Bemannad reception</b></p>	<p><b>RECEPTION</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kognition och begriplighet</li> <li>- Syn (ledsagning etc.)</li> </ul>
<p><b>Parkeringsplats för personer med nedsatt rörelseförmåga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inom 25 meter från entrén</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rörelse och motorik</li> </ul>
<p><b>Toalett tillgänglig för personer som använder eldriven rullstol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 220x220 cm, storlek</li> <li>- 90 cm på både sidor om stolen</li> <li>- Armstöd på båda sidor om toalettstol</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rörelse och motorik</li> </ul>
<p><b>Entré och entréhall tillgänglig för rullstolsburen</b></p> <p>Gångväg tillgänglig</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ej trappsteg eller branta lutningar</li> </ul> <p>Entrédörr tillgänglig</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I marknivå eller med ramp</li> <li>- Dörröppning minst 84 cm</li> </ul> <p>Dörröppnare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 80 cm över golv, minst 70 cm från dörr</li> <li>- Fritt från tröskel</li> <li>- Max 25 mm tröskel</li> </ul> <p>Invändigt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reception, toalett och hiss kan nås utan att passera trappsteg</li> </ul>	<p><b>ENTRÉ</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rörelse och motorik</li> </ul>

<p><b>Tillgänglig hiss</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hisskorg 110x140 cm</li> <li>- Dörrautomatik</li> <li>- Taktila knappar (<i>upphöjd relief</i>)</li> <li>- Taltjänst i hiss</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kognition och begriplighet</li> <li>- Syn</li> <li>- Rörelse och motorik</li> </ul>
<p><b>Ledarhund välkommen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ledarhund</li> <li>- Servicehund</li> <li>- Signalthund</li> </ul> <p><i>Standard bör vara att ledarhundssymbolen ska finnas med och därmed välkomnas.</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kognition och begriplighet</li> <li>- Syn</li> <li>- Rörelse och motorik</li> </ul>
<p><b>Kontrastmarkering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontraster på till exempel glasytor</li> <li>- Markeringar av trappor, nivåskillnader och dylikt</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Syn</li> </ul>
<p><b>Övrigt</b></p> <p>För de verksamheter som har mer att berätta om tillgängligheten, till exempel kopplat till deras tjänster är inte pictogrammen i modellen begränsande. Mer utförlig information kan anges i anslutning till verksamhetens kontaktuppgifter.</p>		
<p><b>Kontaktinformation</b></p> <p>Kontaktuppgift för vart målgruppen kan vända sig för att få mer detaljerad information om tillgängligheten ska alltid finnas med. Verksamheten avgör vilken kontaktinformation som ska finnas med. Arbetsgruppen förordar att det så långt som möjligt ska vara samma kontaktväg som för övriga frågor, så att tillgänglighetsfrågor inte får en avvikande hantering.</p>		
<p><b>Datumsättning</b></p> <p>För att säkra att informationen är korrekt och aktuell anges när uppgifterna uppdaterades.</p>		



## Tillämpning av modellen

Tanken är att modellen ska börja användas på stockholm.se och andra webbsidor som gäller verksamhet som staden bedriver eller finansierar. Modellen ska också kunna användas på t.ex. planscher, broschyrer, eller mötesinbjudningar som skickas ut.

1. Respektive verksamhets webbplats - Här ska informationen främst finnas på besöksmålets/lokalens egen sida. Detta gäller även förvaltningarnas kontorslokaler t ex, där symbolerna ska ligga på samma sida som kontakt-uppgifterna till förvaltningen. Information ska ligga under "Besök oss", "Kontakta oss" eller dylikt.
2. Jämför service - Filtrering införs i Jämför Service, så att man kan söka utifrån tillgänglighet. Detta medför att alla verksamheter som finns med i Jämför Service, också måste definiera sin nivå av tillgänglighet. Pictogrammen ska även finnas tillgängliga på varje enhets egen sida i Jämför service.
3. Mötesinbjudningar - När man bjuder in till olika typer av möten i stadens regi, skulle symbolerna kunna användas för att kommunicera tillgängligheten för lokalen. Symbolerna för tillgänglighet skulle kunna läggas in i stadens olika dokumentmallar som används vid mötesinbjudningar.

Den som skriver en inbjudan måste fråga sig om byggnadens tillgänglighetsklassning även gäller för mötesrummet. Detta särskilt då modellen inte täcker in mer än tillgänglighet till entré, reception och hiss. När man inte det enskilda rummet från hissen, utan det finns trappsteg i vägen, så är inte rummet tillgängligt.

På sikt är det önskvärt att även mötesrummen tillgänglighetsklassas.

4. Övrigt – andra idéer som kommit fram är att pictogrammen skulle kunna användas i digitala kalendarier där staden annonserar om aktiviteter i sina lokaler.

### **Genomförandeplan**

Som beslutats i stadens budget ska varje förvaltning ha en ansvarig person för tillgänglighetsfrågor. Dessa personer är ytterst ansvariga för att följa upp att förvaltningens alla verksamheter tillämpar modellen. Som ett stöd bör även en tillämpningsanvisning av modellen tas. Uppföljningen bör följa enligt ordinarie beslutsvägar.

### **Förslag till vidare insatser inom kommunikation och tillgänglighet**

Områden som gränsar till kommunikationsmodellen och som arbetsgruppen rekommenderar att staden fortsätter att arbeta med är:

- Ett skyltprogram för att förbättra möjligheten att hitta inom stadens lokaler och verksamheter. Detta skulle vara en fortsättning på det skyltprogram för utomhusmiljöer som staden har genomfört.
- Tillgänglighetsinformation för turister är ett stort utvecklingsområde. Det gäller både tillgänglighet för olika besöksmål och lokaler, men också tjänster, som till exempel bokning av taxi eller guider med rätt kompetens. Tillgänglighetsmodellen för lokaler skulle vidare kunna användas vid beskrivning av olika besöksmål, till exempel Vasamuseet eller Dramaten.