

Landstingsstyrelsen

Granskning av landstingets arbete med tillgänglighet med fokus på funktionsnedsättningar samt språk.

Landstingets revisorer har låtit granska hur landstinget arbetar med tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. Till en del avser granskningen även hur andra språk hanteras i kallelser, besked, skyltar osv. Granskningen har utförts av konsulter från EY och har utgått från de revisionsfrågor som revisorerna fastställt.

Den sammanfattande bedömningen är att landstinget har tagit flera viktiga steg mot att säkerställa en tillräcklig tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. Tillgänglighet och delaktighet är nu införlivade områden i landstingsplanen och det har beslutats om en övergripande handlingsplan med uppföljningsbara mått. Det finns också en aktiv samverkan med intresseorganisationer genom funktionshinderrådet.

En löpande uppföljning av handlingsplanen är viktig för att kunna utvärdera arbetet på olika nivåer. Avseende fysisk tillgänglighet sker ett löpande arbete inom bygg- och förvaltarenheten och inom Kalmar Länstrafik där tillgänglighetsperspektivet inkorporeras utifrån krav i lagstiftning och branschstandarder. Den senaste inventeringen av enkelt avhjälpbara hinder i lokaler genomfördes 2001. En ny inventering bör göras.

Inom kollektivtrafiken finns en äldre kartläggning av status för hållplatser och bytespunkter. En ny är planerad under 2018.

Tillgänglighet knutet till kognitiva funktionsnedsättningar tangerar bemötande- och värdegrundsfrågor och är svårare att följa upp och utvärdera specifikt. Inom psykiatrin genomförs processkartläggningar för att belysa patientens väg genom vården. Det anses finnas ett behov av att hålla frågan levande på ett systematiskt sätt genom utbildning, dialog och uppföljning. Landstinget har fastlagda riktlinjer för kommunikation och information.

I rapporten ges följande rekommendationer för det fortsatta arbetet:

Genomför en ny inventering av enkelt avhjälpna hinder knutet till fysisk tillgänglighet i landstingets lokaler.

Säkerställ löpande uppföljning av beslutad handlingsplan, på övergripande nivå och verksamhetsnivå.

Fortsätt utveckla samverkan med funktionhinderrådet.

Överväg att införa moment avseende tillgänglighetsfrågor i övergripande utbildningsinsatser för personal och förtroendevalda.

Mot bakgrund av vad som framkommit önskar revisorerna svar från landstingsstyrelsen med uppgift om vilka åtgärder som vidtagits resp. planeras för att tillvarata rekommendationerna i granskningen. Detta svar vill revisorerna ha senast den 20 september 2018.

Granskningen presenteras i bilagd rapport som härmed överlämnas till landstingsstyrelsen.

På revisorernas vägnar

Anders Björkman
Ordförande

Tomas Sandberg
Revisionschef

Bilaga: Granskningsrapport från EY.

Landstinget i Kalmar län

Granskning av tillgänglighet med fokus på
funktionsnedsättningar samt språk



EY

Anja Zetterberg

Anders Hellqvist



Building a better
working world

Innehåll

Sammanfattande bedömning och rekommendationer	3
1. Inledning.....	4
1.1. Bakgrund	4
1.2. Syfte	4
1.3. Genomförande	5
1.4. Revisionskriterier.....	5
1.5. Avgränsningar	5
1.6. Utgångspunkter	5
2. Lagrum avseende tillgänglighet	7
3. Fullmäktiges målsättningar.....	7
4. Landstingsövergripande ramverk för att säkerställa tillgänglighet	8
4.1. Nyligen antagen handlingsplan rörande personer med funktionsnedsättning	8
4.2. Övergripande tillgänglighetsfrågor är samlade inom landstingsservice.....	9
4.3. Centralt arbete med kommunikation för alla	10
4.4. Aktiv samverkan genom funktionshinderrådet	11
5. Tillgänglighetsarbete i verksamheterna.....	11
5.1. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	11
5.2. Psykiatrförvaltningen	13
5.3. Primärvårdsförvaltningen	14
5.4. Kalmar länstrafik	15
6. Uppföljning.....	17
7. Svar på revisionsfrågor	19
Källförteckning.....	21

Sammanfattande bedömning och rekommendationer

EY har på uppdrag av landstingets förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av tillgänglighet, för att bedöma om landstingsstyrelsen säkerställt en tillräcklig tillgänglighet avseende funktionsnedsättningar. Granskningen belyser även i viss mån tillgänglighet avseende språk.

Vår sammanfattande bedömning är att landstinget har tagit flera viktiga steg mot att säkerställa en tillräcklig tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. Vår bedömning grundar sig på att tillgänglighet och delaktighet är införlivade områden i landstingsplanen och att det har beslutats om en övergripande handlingsplan i oktober 2017, med uppföljningsbara mått. Vidare finns en aktiv samverkan med intresseorganisationer genom funktionshinderrådet.

Då flera insatser är i sin linda utifrån den nyligen antagna handlingsplanen, har dessa inte kunnat bedömas utifrån utfall. En löpande uppföljning är central för att kunna utvärdera arbetet på olika nivåer.

Avseende fysisk tillgänglighet sker ett löpande arbete inom bygg- och förvaltarenheten och inom Kalmar Länstrafik där tillgänglighetsperspektivet inkorporeras utifrån krav i lagstiftning och branschstandarder. Den senast dokumenterade inventeringen av enkelt avhjälpbara hinder i lokaler genomfördes 2001. En ny inventering bör genomföras. Inom kollektivtrafiken finns en äldre kartläggning av status för hållplatser och bytespunkter, och en ny är planerad under 2018.

Tillgängligheten knutet till kognitiva funktionsnedsättningar tangerar bemötande- och värdegrundsfrågor löpande, och beskrivs svårare att följa upp och utvärdera specifikt. Inom psykiatri genomförs exempelvis processkartläggningar för att belysa patientens väg genom vårdens olika steg. Av intervjuerna framkommer ett behov av att hålla frågan levande på ett systematiskt sätt genom utbildning, dialog och uppföljning. Hantering och uppföljning av synpunkter sker med olika systematik inom intervjuade verksamheter, främst på klinisk nivå.

Landstinget har fastlagda riktlinjer för kommunikation och information, där förhållningssätt till språkanvändning och anpassning finns dokumenterat på övergripande nivå och sedan anpassas till respektive verksamhet.

Utifrån granskningens resultat ger vi landstingsstyrelsen följande rekommendationer i det fortsatta arbetet:

- ▶ Genomför en ny inventering av lätt avhjälpbara hinder knutet till fysisk tillgänglighet i landstingets lokaler
- ▶ Säkerställ en löpande uppföljning av beslutad handlingsplan, på övergripande nivå och verksamhetsnivå
- ▶ Fortsätt utveckla samverkan med funktionshinderrådet, avseende ärenden som bör remitteras samt planerade samverkansavtal
- ▶ Överväg att införa moment avseende tillgänglighetsfrågor i övergripande utbildningsinsatser för personal och förtroendevalda

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Personer med funktionsnedsättningar¹ ska kunna åtnjuta de tjänster som landstinget ansvarar för. Utifrån FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning finns det ett antal lagar och förordningar som på olika sätt reglerar och ställer krav på bland annat offentliga verksamheter. Det handlar om att göra information, lokaler och färdmedel tillgängliga för alla.

Konventionen är vägledande för funktionshinderpolitiken och hur den offentliga sektorn ska arbeta med den som grund. Det innebär att man ska utgå ifrån att människor är olika och har olika förutsättningar, behov och önskemål när man planerar och genomför förändringar i samhället.

1.2. Syfte

Granskningens syfte är ge revisorerna underlag att bedöma om landstingsstyrelsen säkerställt en tillräcklig tillgänglighet avseende funktionsnedsättningar samt i viss utsträckning även belysa tillgänglighet avseende språk.

För att uppnå syftet besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Kan landstinget anses leva upp till FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och den handlingsplan som landstingsstyrelsen fastställt (§ 181/17) rörande personer med funktionsnedsättning?
- ▶ Hur hanteras fysisk tillgänglighet i budget- och planarbetet?
- ▶ Samverkar landstinget med intresseorganisationer på ett ändamålsenligt sätt? Har de varit delaktiga i utformningen av handlingsplanen?
- ▶ Är det tydliggjort vem inom landstinget som ansvarar för fysisk tillgänglighet?
- ▶ Används modern teknik (exempelvis webbkartor, talande webb osv.) för att underlätta för personer och besökare?
- ▶ Hur hanteras språk i kallelser, besked, skyltar osv.?
- ▶ Hur arbetar landstingets kollektivtrafik med fysisk tillgänglighet?
- ▶ Har landstinget en strategi för att inhämta patienters, andra kunders/brukares och medarbetares synpunkter på tillgänglighet till landstingets verksamheter?

¹ Socialstyrelsen har definierat funktionsnedsättning i ett brett perspektiv. Termdefinitionen är: Funktionsnedsättning är en nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga.

- ▶ Har landstinget genomfört några inventeringar (interna eller externa) för att kartlägga status vad gäller tillgänglighet?
- ▶ Finns tillgänglighet (fysisk och kognitiv) med som parameter i planeringsprocesser för investeringar, ombyggnationer, omflyttningar m.m. eller i förändringar av arbetssätt/processer?

1.3. Genomförande

Granskningen baseras på dokumentgranskning samt intervjuer (se källförteckning). Samtliga intervjuade har erbjudits möjlighet att sakgranska rapporten, för att säkerställa att slutsatser bygger på korrekta fakta och uttalanden. Bedömningarna och slutsatserna svarar EY för.

1.4. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i förstudien för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas ifrån lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut. Kriterier kan också ha sin grund i jämförbar praxis eller erkänd teoribildning. I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- ▶ Kommunallagen (2017:725)
- ▶ Landstingets budget och flerårsplan
- ▶ FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning
- ▶ Riktlinjer för delaktighet – Riv hindren – Myndigheten för delaktighet (2015)

1.5. Avgränsningar

Begreppet tillgänglighet berör många områden. **Följande frågor omfattas inte av granskningen:**

- **Tillgänglighet avseende köfri vård och väntetider**
- **Tillgänglighetsfrågor utifrån arbetsmiljölagen och arbetsgivaransvaret**

Granskningen avgränsar sig till verksamheten inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen, psykiatriförvaltningen, primärvårdsförvaltningen, landstingsservice och Kalmar Länstrafik (KLT).

Kollektivtrafiken delas upp i linjetrafik, skolresor, anropsstyrd trafik och serviceresor. Granskningen har främst fokuserats till linjetrafiken.

1.6. Utgångspunkter

Offentliga verksamheter ska enligt gällande riktlinjer "identifiera och undanröja hindren" för delaktighet och det första steget är att ta fram en handlingsplan. Myndigheten för delaktighet anger tre viktiga inriktningar för undanröjandet av hindren.

Att göra verksamheten tillgänglig	Innebär att integrera funktionshinderperspektivet i myndigheternas planering, beslut och processer – samt att ta sitt ansvar som arbetsgivare. Arbetet ska vara planmässigt och strategiskt.
Att göra information tillgänglig	Innebär att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med myndigheten och ta del av information via tryckta medier, telefon, webb, film och möten.
Att göra lokalerna tillgängliga	Betyder att personer med funktionsnedsättning ska kunna besöka en myndighet och kunna ta del av och delta i verksamheten där. Lokalerna ska också fungera som arbetsplats för personer med funktionsnedsättning.

Av riktlinjerna framgår att tillgänglighetsfrågorna bör lyftas fram i samband med verksamhetsplanering i de årliga uppdrag och aktiviteter som då bestäms. Det kan till exempel gälla omvärldsanalys, budget, verksamhetsförändringar och personalbemanning.

Myndigheten för delaktighet anger även ett antal grundläggande steg för att integrera ett funktionshinderperspektiv i verksamheten:

- ▶ Ta fram en övergripande policy
- ▶ Avsätt resurser, utse ansvariga och samordnare
- ▶ Gör en nulägesbeskrivning
- ▶ Analysera, prioritera och ta fram mätbara mål
- ▶ Upprätta åtgärdsplaner och åtgärda hinder
- ▶ Följ upp, utvärdera och revidera

2. Lagrum avseende tillgänglighet

Utöver FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (Ds 2008:23) finns lagar som på olika sätt ställer krav på offentliga verksamheter. Det finns även ytterligare lagstiftning som berör tillgänglighetsfrågor. Nedan återges ett antal exempel.

Krav på tillgänglighet i publika miljöer har funnits i *plan- och bygglagstiftningen* sedan 1960-talet och kravnivån har utvecklats efterhand. Kraven ställs vid nybyggnation och vid större förändringar. För att öka tillgängligheten i en snabbare takt behöver även befintliga miljöer förbättras. Sedan år 2001 finns det därför bestämmelser med krav om att enkelt avhjälpna hinder ska åtgärdas i lokaler dit allmänheten har tillträde, så kallade publika lokaler, och på allmänna platser. Föreskrifter och allmänna råd utifrån lagstiftningen ges ut av Boverket.

I lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter anges att information ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning.

I *diskrimineringslagen* (2008:567) beskrivs diskriminering utifrån bristande tillgänglighet.²

I *språklagen* (2009:600) 11 § framgår att språket i offentlig verksamhet ska vara vardat, enkelt och begripligt.

3. Fullmäktiges målsättningar

I samband med att den funktionshinderpolitiska planen upphörde vid årsskiftet 2015/2016 beslutade landstingsfullmäktige att frågor som rör personer med funktionsnedsättning skulle införlivas i landstingsplanen. Ambitionen är att **funktionshinderperspektivet ska integreras i landstingets alla verksamheter på ett naturligare sätt och stärka arbetet med funktionshinderpolitiken.**

Av landstingsplanen 2017-2019 framgår att personer med funktionsnedsättning ofta har sämre hälsa än befolkningen i övrigt. Psykisk ohälsa och somatiska sjukdomar hos dessa grupper ska förebyggas. **All personal ska ha kunskap om personer med olika funktionsnedsättningar särskilda behov och samverkan med länets funktionshinderorganisationer ska stärkas ytterligare.**

Landstingets lokaler och verksamheter ska vara tillgängliga för alla. Miljöerna ska vara anpassade och nya lokaler ska från början vara

² Att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att sådana åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning som är skäligen utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning, och med hänsyn till de ekonomiska och praktiska förutsättningarna, varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde, samt andra omständigheter av betydelse.

planerade såväl fysiskt, auditivt (hörsel), visuellt (syn) som kognitivt (tankeprocess) för alla. Det ska också vara enkelt att kontakta landstingets verksamheter via telefon eller digitalt via landstingets webbplats. Invånare med funktionsnedsättning ska vara delaktiga och ha inflytande i och vid nyttjande av landstingets verksamheter. Funktionshinderperspektivet ska integreras i alla verksamhetsområden och i allt beslutsfattande, i ett tidigt stadium.³

I landstingsplanen 2018-2020 har det förtydligats att arbetet är uppdelat i två områden, hälsofrämjande verksamhet för personer med funktionsnedsättning samt FN:s konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Vidare beskrivs att samverkansavtal ska skrivas med länets funktionshinderorganisationer.

4. Landstingsövergripande ramverk för att säkerställa tillgänglighet

4.1. Nyligen antagen handlingsplan rörande personer med funktionsnedsättning

I samband med att landstingsplanen 2016 – 2018 antogs utdelades ett uppdrag att ta fram en handlingsplan med uppföljningsbara mått som rör personer med funktionsnedsättning.⁴ I oktober 2017 beslutade landstingsstyrelsen om handlingsplanen.

Planen har tio mått inom fem områden: ökad samverkan med länets funktionshindersorganisationer och funktionshinderråd/tillgänglighetsråd i länets kommuner, en kollektivtrafik för alla, utbildning, tillgänglighet och anställning. Det framgår ett nuläge för respektive mått, men **framgår inte när målvärdet ska vara uppnått.** Av ärendebeskrivningen framgår att arbetet med handlingsplanen framgent ska integreras i respektive förvaltnings och verksamhets styrkort. Särskilda mått finns för landstingsservice, bildnings- och kulturförvaltningen, KLT och HR-enheten.

Enligt funktionshinderstrategen kommer landstingsservice att praktiskt ansvara för uppföljningen genom frågor till förvaltningarna. Ambitionen är att uppföljningen ska lyftas in i ordinarie uppföljning i Stratsys under 2018.

Av intervjuerna framkommer att tillgänglighetsfrågorna prioriterats i verksamhetsdialoger inför budgetberedning för ett antal år sedan, men att det inte finns någon systematisk årlig uppföljning i detta forum. Utifrån utredningsuppdraget som behandlades 2017 belystes frågorna särskilt.

³ Vidare ska särskilt stöd ges till folkhögskolornas elever med funktionsnedsättningar.

⁴ Underlag till denna handlingsplan har utgjorts av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, FN:s konvention om barnets rättigheter, Folkhälsomyndighetens slutrapportering av regeringsuppdrag inom ramen för "En strategi för genomförande av funktionshinderpolitiken 2011 – 2016", Folkhälsomyndighetens nationella folkhälsoenkät samt Diskrimineringslagen 2008:567.

4.2. **Övergripande tillgänglighetsfrågor är samlade inom landstingsservice**

Landstingsservice har ett övergripande mål om nöjda kunder, som ska uppleva att "de får ett personligt bemötande med en god tillgänglighet och hög servicenivå". Här framgår att personligt bemötande ska utvecklas genom medarbetarutbildning och arbete med värderingar. God tillgänglighet ska utvecklas via processutvecklingsarbete, samverkansmöten med andra förvaltningar och genom att förbättra kontaktvägar för kunder.

Tillgänglighetsarbetet sker till stor del inom bygg- och förvaltarenheten. Där sitter bland annat byggprojektledare med ansvar för fysiska tillgänglighetsfrågor samt landstingets funktionshinderstrateg med övergripande ansvar för frågor som rör tillgänglighet knutet till funktionsnedsättningar. Funktionshinderstrategen utgör även kontaktyta för intresseorganisationer och funktionshinderrådet.

Utöver gällande lagstiftning arbetar landstingsservice utifrån riktlinje för fysisk tillgänglighet, som är framtagen av PTS brukarråd bygg.⁵ Riktlinjerna är i huvudsak framtagna för att styra utformningen av fastigheter inom vårdområdet.⁶

Bygg- och förvaltarenheten har tagit fram en egen rutin för inventering av status gällande fysisk tillgänglighet. Enligt intervjuade var landstinget tidigt med att göra en inventering och vidta åtgärder enligt bestämmelserna om enkelt avhjälpna hinder 2001⁷. Utifrån att kraven sedan dess höjts och även att fler åtgärder bör anses som rimliga, kvarstår en del brister i landstingets lokaler som måste identifieras och åtgärdas. Det finns en framtagen nivåindelning för att kunna prioritera åtgärder i olika typer av lokaler. Intervjuade beskriver att styrningen i frågorna är tydlig, men att beslut för finansiering är en utmaning. När inventeringen genomfördes 2001 fanns öronmärkta medel, men nu ingår åtgärderna i ordinarie planerat underhåll.

Rutiner för att integrera tillgänglighetsfrågor avseende byggprojekt och lokalanpassning finns ibland annat i kontrollplan för respektive byggprocess. Ritningsgranskningsgruppen, där representanter från intresseorganisationer deltar, ska bjudas in till presentation och dialog vid projektering av nya lokaler samt ges möjlighet till granskningsåsikter. Uppföljningsdialog och visning av färdigbyggd lokal ska ske i avslutning av en byggprocess. Bygg- och förvaltarenheten har även i samråd med kommunikationsenheten tagit fram ett skyltprogram med tillhörande riktlinjer för landstingets verksamheter.

⁵ PTS står Program för Teknisk Standard och är ett system för att åstadkomma rätt kvalitet i programarbete, projektering, byggande och förvaltning. PTS ger stöd och styrning för alla som jobbar eller har uppdrag inom fastighetsförvaltningen. Brukarråd finns inom exempelvis områdena VVS, EI, Bygg och Funktion. I varje brukarråd finns representanter för varje PTS-anslutet landsting/region.

⁶ Tillgänglighetsriktlinjernas krav är tvingande på allmänna ytor fram till väntrum eller rum med motsvarande funktion. På alla övriga ytor skall riktlinjen användas där det inte finns skäl att göra undantag/avvikelse.

⁷ Inom plan- och bygglagen

Funktionshinderstrategen har hållit utbildning i den nationella funktionshinderpolitiken för enheten i december 2017 och en liknande presentation hölls för landstingsstyrelsen under mars 2018. Enligt funktionshinderstrategen är ambitionen att detta moment ska ingå i fler av landstingets utbildningar framgent.

Arbetet med att ta fram ett samverkansavtal med länets intresseorganisationer beskrivs i uppföljningen av styrkortet från januari 2018. Där framgår att en arbetsgrupp ska bildas för att ta fram ett förslag för vidare beredning i funktionshinderrådet och beslut i landstingsstyrelsen under 2018.

4.3. Centralt arbete med kommunikation för alla

Kommunikationsarbetet leds och samordnas från kommunikationsenheten, där övergripande riktlinjer tas fram. Landstinget har riktlinjer bland annat för publicering på intranätet, landstingets webbplats, 1177.se samt riktlinjer för utformning av väntrum, råd för klarspråk⁸ och stöd för att identifiera språk för tolkning.

Enligt kommunikationsdirektör arbetar landstinget främst med engelska i de fall som kvalificerade översättningar görs av hela dokument. För specifika verksamheter sker översättningar till utvalda språk när behov identifierats.⁹ I övrigt används hänvisning och länk till Google Translate, med information om att översättningen ligger utanför landstingets kvalitetssäkring. Det beskrivs utgöra en bättre tillgänglighet för fler än att genomföra översättningar till vissa utvalda språk. Skyltar översätts generellt inte, om det inte finns ett särskilt behov inom en viss verksamhet. Utöver språk finns anpassning av textstorlek och talande webb på landstingets webbplats.

Inom landstinget hanteras dagligen ett stort antal kallelser. De flesta kallelser administreras idag i Cosmic där det finns en grundstruktur samt möjlighet för varje klinik att komplettera med egna texter. Några grundläggande principer gäller för samtliga kallelser.

Kallelser ska utformas ur ett patientperspektiv så att mottagaren lätt kan tillgodogöra sig innehållet, d.v.s. vara språkligt enkelt och tillgänglighetsanpassat. Kallelsen ska innehålla enhetlig landstingsgemensam information om exempelvis hänvisning till 1177.se, ombokning/återbud, betalningssätt, regler för resor och möjlighet till sms-påminnelse. Utformningen ska så långt som det är möjligt utgå från framtagna mallar.

Ansvar för kallelserna har respektive enhet/verksamhet som skickar ut kallelsen. Verksamheterna ska följa de gemensamma riktlinjerna för landstingsgemensam information och utformning samt fastställda principer. Ansvar för landstingsgemensamma formuleringar samt färdiga valbara formuleringar har kommunikationsdirektörsfunktionen i samverkan med berörda förvaltningar (förvaltningsinformatörer).

⁸ Insatser för klarspraksarbete genomfördes i projektform 2013-2015.

⁹ Exempelvis har översättning till arabiska använts inom mödrahälsovården. Översättningar till flera språk görs även inom asyl- och flyktinghälsovården.

Kommunikationsdirektören ansvarar också för att det finns landstingsgemensam mall för utformning av kallelser. Mallen definierar vilken layout, struktur och innehåll som ska användas och finns för olika typer av kallelser, exempelvis operation, telefonrådgivning, besök. Mallen ska användas för såväl manuella kallelser som kallelser som skickas via IT-system.

Av intervjuerna framkommer att mallar och riktlinjer används i verksamheterna, och anpassas efter behov. För ett antal år sedan gjordes en övergripande insats för att skapa en större enhetlighet avseende kallelser.

4.4. Aktiv samverkan genom funktionshinderrådet

Den centrala samverkan med intresseorganisationer sker genom funktionshinderrådet, som utgör ett forum för samverkan mellan landstinget i Kalmar län, regionförbundet i Kalmar län, Försäkringskassan och funktionshinderrörelsens länsorganisationer. Rådet består av totalt 16 ledamöter, varav 4 ledamöter från landstinget, 2 ledamöter från regionförbundet, 1 ledamot från Försäkringskassan och 9 ledamöter från länets funktionshinderorganisationer.

Funktionshinderrådet sammanträder fyra gånger per år samt vid ytterligare ett tillfälle under hösten för övergripande information om landstingsplan och årsbudget.

Samverkan i rådet syftar till att ge funktionshinderorganisationerna en möjlighet till påverkan och inflytande i frågor som rör människor med funktionsnedsättningar i samhället. Landstingets uppgift är att informera organisationerna om aktuell planering samt pågående angelägna projekt och utredningar. Funktionshinderorganisationerna kan härigenom utgöra remissinstans och vid behov inbjudas medverka i olika former av aktiviteter, såsom arbetsgrupper, konferenser etc.

Samtliga intervjuade som deltagit i rådets arbete ger en positiv bild av dialog och att frågorna får genomslag på olika nivåer. Det uttrycks även en förbättringspotential i vissa frågor, bland annat rådets roll som remissinstans. Handlingsplanen har presenterats i funktionshinderrådet, men rådet har enligt uppgift inte medverkat i själva framtagandet.

Under 2017 har löpande information delgetts parterna om pågående arbete och aktiviteter. Särskild information från landstinget har bland annat getts av KLT, Västerviks sjukhus samt bygg- och förvaltarenheten.

5. Tillgänglighetsarbete i verksamheterna

5.1. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

I hälso- och sjukvårdsförvaltningens verksamhetsplan för 2017 finns målen jämlik vård och tillgänglig vård. Jämlik vård följs upp genom måtten "andel länsinvånare som upplever vård på lika villkor" och "andel patienter

som upplever respekt och bra bemötande i vården”, vilket mäts genom Vårdbarometern¹⁰ respektive Nationella Patientenkäten. Båda måtten har målvärde 100 %.

Resultaten framgår inte av verksamhetsberättelsen, eftersom mätningarna då ännu inte genomförts. Av Vårdbarometerens sammanställning framgår följande:

Förtroende för att vård ges på lika villkor	2016	2017
Kalmar läns landsting	60,9	63,6
Riket	53,4	56,7

Följande ses i den senaste genomförda nationella patientenkäten (2016):

Kände du dig bemött med respekt och värdighet oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder?	2016
Specialiserad sjukvård, öppenvård	96,2 (svarsfrekvens 50 %)
Alla landsting	95,7 (svarsfrekvens 47,3 %)
Specialiserad sjukvård, slutenvård	93,9 (svarsfrekvens 53,3 %)
Alla landsting	93,7 (svarsfrekvens 52,3 %)

Avseende målet om tillgänglig vård är måtten knutna till väntetider, men bland aktiviteterna finns även åtgärder för ökad telefontillgänglighet och införande av digitala anmälningsskärmar.

I sjukhusens verksamhetsplaner ses mål, mått och aktiviteter som berör tillgänglighetsfrågor avseende bemötande och delaktighet. Uppföljningen för 2017 varierar stort avseende vilka mått som följs upp, till viss del beroende på när de nationella mätningarna genomförs. Hos samtliga sjukhus ses aktiviteter kopplat till bemötandefrågor. Av intervjuerna framkommer att det varierar hur tillgänglighet knutet till fysiska och kognitiva funktionshinder aktualiseras i verksamheterna. Flera aspekter täcks enligt intervjuade in genom de krav som ställs på fysisk tillgänglighet och löpande arbete med bemötande- samt värdegrundsfrågor.

Landstinget arbetar i nuläget med länkar till Google Maps för karthänvisningar, men har inte IT-stöd för orientering inom landstingets verksamheter. Detta identifieras av intervjuade som ett förbättringsområde då skyltningen av flera beskrivs som svårhanterlig för besökare.

Enligt hälso- och sjukvårdsdirektör har frågan om kognitiva funktionsnedsättningar börjat aktualiseras, men att det saknas ett helhetsgrepp om frågan. Områden där frågan diskuterats har bland annat gällt suicidprevention, koordinering mellan psykiatrisk och somatisk vård via fast vårdkontakt samt övergång mellan rehabilitering, barnklinik och barnpsykiatri.

¹⁰ Hälso- och sjukvårdsbarometern är en nationell undersökning som visar hur människor lokalt och i Sverige uppfattar hälso- och sjukvården. Målet med Hälso- och sjukvårdsbarometern är att fånga attityder, förväntningar och erfarenheter hos tidigare, nuvarande och framtida patienter och närstående. Arbetet leds av SKL.

Inom ögonkliniken uppmärksammades även att patienter med utländsk bakgrund hade väsentligt högre andel uteblivna besök under en period. En undersköterska med språkkompetens anställdes då och genomförde en inventering bland patienterna. Det visade sig att utmaningar med postgång samt brister i översättning och tolkning av information hade spelat stor roll, vilket föranledde en översyn.

Det pågår ett arbete med att möjliggöra att synpunkter till respektive klinik kan göras via webben, idag krävs kontakt med respektive verksamhet för att lämna synpunkter.

5.2. Psykiatriförvaltningen

Psykiatriförvaltningen har i sin verksamhetsplan 2017 ett mål om god tillgänglighet. Måtten berör till största del väntetider till vården, men bland aktiviteterna finns även en genomlysning av tillgänglighet avseende patientflödet i barn- och ungdomspsykiatri samt arbete med e-hälsa och invånartjänster. Avseende invånartjänster ska exempelvis internetbaserad behandling och användande av videoteknik i patientmötet utvecklas, för att förbättra tillgängligheten.

Förvaltningen har vidare ett mål om patientfokuserad vård. Bland måtten finns antal patienter med fast vårdkontakt (dock saknas målvärde för året) samt frågor om bemötande och helhetsintryck av vården för patienter inom psykiatri. De två sistnämnda frågorna ska mätas inom den kommande nationella patientenkäten.¹¹ Utifrån förvaltningens mål om jämlik och jämställd vård följs bland annat andelen patienter med psykiatrisk diagnos som erhåller somatisk uppföljning.

Av verksamhetsberättelsen 2017 framgår att antalet patienter med fast vårdkontakt uppgår till 153 stycken, men ingen bedömning av måluppfyllelse görs. För andel psykiatrisk diagnos som erhåller somatisk uppföljning framgår inget utfall för 2017, och i kommentarerna beskrivs att måttet är under utveckling.

Av intervjuerna framkommer att det är en löpande utmaning att fånga tillgänglighetsfrågorna för kognitiva funktionsnedsättningar på ett adekvat sätt, även om det är integrerat i verksamheten på alla nivåer utifrån patientgruppen. En central aspekt är samverkan med den somatiska vården samt kommunerna genom vårdplanering och samordnad individuell planering (SIP). Frågorna diskuteras i den länsgemensamma ledningsgruppen tillsammans med kommunerna. Under 2018 arbetar förvaltningen även med en processkartläggning av patientens väg genom vården för att belysa olika aspekter. Intervjuade lyfter fram att det är svårt att hitta bra uppföljningsmetoder. Förvaltningen arbetar med en egen patientenkät, men vittnar om svårigheter med låg svarsfrekvens.

¹¹ För närvarande har psykiatri inte någon nationell patientenkät. Utredning pågår inom SKL.

5.3. Primärvårdsförvaltningen

I verksamhetsplan 2017 för primärvårdsförvaltningen finns målet om "nöjda invånare med hög livskvalitet där människan är i fokus". Det framgår att alla som kommer i kontakt med primärvården ska uppleva bra bemötande, god tillgänglighet och god service. Varje människa ska mötas med respekt och utifrån sina förutsättningar i alla situationer. Måten inkluderar patientens upplevelse av bland annat respekt och bemötande samt tillgänglighet.

Aktiviteter som ska genomföras under året inkluderar att utveckla värdegrundsarbetet genom interna och externa kommunikationsinsatser, där värdeord som bemötande och trygghet ska komplettera landstingets övergripande värdeord. Vidare arbetar förvaltningen med en referensgrupp för bemötande, för ökad kunskap och förståelse. Ytterligare en aktivitet är att utveckla införandet av fast vårdkontakt för personer med komplexa behov, för att skapa ökad trygghet.

Av verksamhetsberättelsen 2017 framgår att värdegrundsarbetet är under fortsatt utveckling och att nya digitala verktyg skapar ytterligare möjligheter för en ökad delaktighet och tillgänglighet. Pilotprojekt kring videovårdsmöten har exempelvis pågått på flera enheter.

Utifrån nationella patientenkäten redovisas följande resultat:

Mått	Utfall	Målvärde 2017
Patientens upplevelse av primärvård gällande respekt och bemötande	88 %	95 %
Patientens upplevelse av primärvård gällande tillgänglighet	88 %	95 %

Av underlaget för Hälsovalet framgår att vårdenheten ska följa gällande landstingsplan, policy och riktlinjer som är tillämpbara och krävs för uppfyllandet av uppdraget. Här betonas bemötande, respekt och delaktighet.

Det framgår att mötet ska vara anpassat efter den enskilda patientens behov. Vårdenheten svarar för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information till invånare, patienter och närstående. På efterfrågan ska vårdenheten tillhandahålla information i anpassade former.

Avseende lokaler framgår att vårdenheten ska svara för att utrustning och lokaler uppfyller myndigheternas krav på hygien, säkerhet och tillgänglighet. Vårdenheten ska anpassa miljö och teknik så att personer med funktionsnedsättning kan besöka lokalerna och ta del av verksamheten.

Vårdenheten ska ordna språktolk till patient som inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska språket. Tolk eller tolkförmedling med vilken landstinget har avtal ska anlitas. Landstinget svarar för tolkkostnaderna. Gravyt hörselskadade, döva, vuxendöva, dövblinda och hörande som behöver tolk får detta genom tolkcentralen, som betjänar hela länet.

Avseende uppföljning beskrivs en årlig dialog med respektive vårdenhet som en viktig del av den fördjupade uppföljningen och en förutsättning för att få en så korrekt helhetsbild som möjligt.

Beställarenheten inom primärvården har en löpande uppföljning av hälsocentralerna, där varje enhet levererar uppgifter i uppföljningsverktyget i Stratsys. Där skriver varje enhet hur tillgängligheten ser ut. I det utdrag vi tagit del av mäts fysisk tillgänglighet avseende rullstol samt hörslina. Där framgår att av 26 svarande har 25 hälsocentraler tillgänglighet för rullstol, men endast 4 avseende hörslina.

I den senaste uppföljningen var fokus på uppdraget i sin helhet, men inkluderade också en lokalbesiktning där beställarenheten gick igenom tillgängligheten utifrån: ett eller två plan, med eller utan hiss, markering i eventuella trappor, handikappparkering, blindskrift samt hörslina. En kontroll gjordes även om det fanns transportrullstol att låna.

Av intervjuerna framgår att tillgängliggöra verksamhet, lokaler och kommunikation är ett löpande arbete. Ett stort arbete har gjorts avseende psykisk ohälsa, där frågorna uppmärksammas då personer med funktionsnedsättning drabbas i högre utsträckning. Frågan har även aktualiserats avseende våld i nära relationer, där personer med funktionsnedsättning är särskilt utsatta. Intervjuade bedömer att det finns en röd tråd i styrningen sedan frågorna införlivats i landstingsplanen.

Avseende språk följs kommunikationsenhetens riktlinjer. Asyl- och flyktinghälsan har arbetat i större utsträckning med översättningar till flera språk.

5.4. Kalmar länstrafik

Ansvaret för tillgänglighet i kollektivtrafiken är uppdelat mellan flera huvudmän. Kommunerna ansvarar för drift och underhåll av markanläggningen vid bytesplatser och hållplatser i anslutning till det kommunala gatunätet. Därtill ska kommunerna ansluta bytespunkter och hållplatser med säkra gång- och cykelvägar samt tillse tillgången på parkeringsplatser för bilar och cyklar. Trafikverkets ansvar omfattar den långsiktiga planeringen av transportsystemet för bland annat vägtrafik och järnvägstrafik. I de fall busshållplatser är placerade utanför kommunal mark ska Trafikverket ansvara för drift och underhåll av markanläggningen. Landstinget står för samtliga kostnader i samband med driften av trafiken samt för investeringar i fordon och väderskydd vid hållplatsen.¹²

Mål för tillgänglighet återfinns i Trafikförsörjningsprogram för Kalmar län 2017-2025, landstingets kollektivtrafikstrategi samt KLT:s verksamhetsplan. I verksamhetsplanen 2017 och 2018 anges målet om en kollektivtrafik för alla och det beskrivs att tillgängligheten ombord för personer med funktionsnedsättning är en fortsatt prioriterad fråga. Måtten inkluderar andel av ombord- och frontpersonal¹³ som genomgår bemötandebildningar per år och andelen tillgänglighetsanpassade fordon i kollektivtrafiken.¹⁴ I trafikförsörjningsprogrammet finns mål om tillgänglighetsanpassning av hållplatser, bytespunkter och linjer fram till år

¹² I väderskydden ingår även ansvar för sittbänk, hållplatsstolpe och informationstavla.

¹³ Målvärde 2017 är 30 %, målvärde 2018 är 20 %.

¹⁴ Målvärde 2017 är 98 %, målvärde 2018 är 100 %.

2025.¹⁵ Intervjuade betonar att det handlar om att tillgängliggöra linjetrafiken för alla, samt komplettera med färdtjänst vid behov.

KLT har ingen särskild funktion för tillgänglighetsfrågor. Det finns sex handläggare som arbetar med färdtjänstresor. Den primära kontakten utöver löpande arbete sker via funktionshinderrådet.

De funktionskrav som ställs på KLT:s bussfordon anges i det branschgemensamma dokumentet *Buss 2014*. I upphandlingar bifogas dokumentet i sin helhet. I kravlistan återfinns bland annat krav på ingång för rullstolsresenärer vid förarplats eller annan dörröppning, rullstolsplats och resenärsinformation med god hör- och läsbarhet.

För att säkerställa att fordonen uppfyller uppsatta krav genomför den så kallade fordonskontrollgruppen inspektioner. Bland annat kontrolleras att det finns rullstolsplatser med utrusning och skyltning avseende linje och destination. Utöver krav på fordonen ställs även krav på förarna. Vart tredje år arrangerar KLT en utbildning i bemötandefrågor som samtliga busschaufförer ska genomgå.

I Kalmar län finns cirka 4500 hållplatser, där omkring 20 procent finns utmed det kommunala gatunätet och övriga utmed statlig väg. Ett antal av dessa har tidigare tillgänglighetsanpassats men måste byggas om i takt med att kraven har höjts.

Som ett första steg i att förbättra tillgängligheten ska byten prioriteras där fler än 20 resenärer påstiger per vardag. Nya hållplatser byggs från början med hög tillgänglighet för personer med fysiska funktionsnedsättningar.

För ungefär tio år sedan gjordes en kartläggning av hur många bytespunkter och hållplatser i länet som uppfyller dagens krav på funktionsanpassning. I takt med arbetet med att anpassa bytespunkter och hållplatser har kartläggningen blivit inaktuell, varför det i nuläget inte finns en heltäckande behovsbild. Enligt trafikdirektören ska en ny kartläggning genomföras någon gång under 2018. I en rapport från 2016 redovisas dock de högst prioriterade bytespunkterna att anpassa.¹⁶ Det har inte skett någon uppföljning av arbetet med att tillgänglighetsanpassa dessa.¹⁷

I trafikupphandlingen 2008 ställdes funktionskrav på att alla fordon skulle vara tillgänglighetsanpassade. Den senaste öppna jämförelsen för kollektivtrafiken¹⁸ visade att strax under 60 procent av Kalmar läns bussar var tillgänglighetsanpassade år 2016.¹⁹ Det kan jämföras med genomsnittet i riket vilket var 79,6 procent. Enligt intervjuade färdigställdes arbetet med en fullt ut tillgänglighetsanpassad bussflotta under hösten

¹⁵ I bilagor till trafikförsörjningsprogrammet redovisas vilka konkreta hållplatser, bytespunkter och sträckor som berörs.

¹⁶ Bättre och säkrare bytespunkter i kollektivtrafiken, Trafikstyrelsen reviderad 2016-12-15.

¹⁷ I samarbete med Region Jönköpings län, Region Kronberg och EU genomfördes 2017 en förstudie om tillgänglighetsanpassade bytespunkter. I rapporten lämnades förslag på åtgärder att jobba vidare med. (Bytespunkter tillgängliga för alla. Förstudie av förutsättningarna för regionalt superbusskoncept i Småland.)

¹⁸ Öppna jämförelser Kollektivtrafik 2017, SKL.

¹⁹ För att klassificeras som en tillgänglighetsanpassad buss ska den vara utrustad med ramp eller lift, information i text och ljud samt rullstolsplats.

2017. Då var samtliga bussar även utrustade med automatiska utrop, vilket inte var fallet 2016.²⁰

Härutöver avgiftsbefriades under 2012 sjuk- och färdtjänstresor som görs via kollektivtrafiken. Dessa åtgärder har bidragit till en integrering av ordinarie kollektivtrafik med färdtjänst- och sjukresor och KLT:s kostnader för färdtjänst- och sjukresor tillhör idag de lägre i landet.²¹

I Trafikanalys rapport om integrerad kollektivtrafik i Dalarna och Kalmar län från 2016 påpekades att det fortfarande kvarstår tillgänglighetsproblem för funktionsnedsatta på kollektivtrafikens fordon. Det fanns ingen möjlighet att ta ombord vissa typer av hjälpmedel, exempelvis elmopeder, och det kunde uppstå problem om flera rullstolsbundna skulle resa med bussen samtidigt. Därtill fanns utmaningar med tillgängligheten på hållplatser, bytespunkter, biljettautomater och försäljningsställen. Enligt intervjuade är det dock svårt att möta samtliga behov. Exempelvis finns det inte i nuläget tillräckligt bra lösningar för att säkert transportera elmopeder ombord på bussar.²²

6. Uppföljning

I landstingsstyrelsens protokoll för 2017 behandlas ett antal frågeställningar där tillgänglighetsfrågorna berörs, exempelvis revidering av trafikförsörjningsprogram samt revidering av riktlinjer för hjälpmedelsförskrivning. I oktober 2017 redovisades utredningsuppdraget att ta fram en handlingsplan rörande personer med funktionsnedsättning och föreslagen handlingsplan antogs att gälla från den 1 december 2017.

Myndigheten för delaktighet genomförde 2017 en uppföljning av hur offentliga aktörer, däribland landsting och regioner, arbetar för att integrera ett funktionshinderperspektiv i sin ledning och styrning. Följande svar lämnades av landstinget inom de områden som berörs av granskningen:

Frågeområde	Landstingets svar
Har skrivningar i styrdokument	Ja
Har mätbara mål	Ja
Genomför uppföljning av målen	Av alla/de flesta mål
Senaste uppföljningen av målen	För 1-2 år sedan
Har samråd med funktionshinderorganisationer	Ja
Samrådet har utvärderats	Nej
Samrådet har utvärderats i samarbete med funktionshinderorganisationer	-

²⁰ Även tågtrafiken klassas som tillgänglig utifrån de krav som gäller för busstrafiken.

²¹ Uppföljning av integrerad kollektivtrafik i Dalarna och Kalmar län, Trafikanalys 2016:18.

²² Ett hinder i att åstadkomma tillgänglighetsanpassade hållplatser och bytespunkter är att frågan inte enbart ägs av KLT, utan är ett delat ansvar mellan KLT, kommunerna och Trafikverket. Enligt intervjuade från KLT upplevs dock dialogen och samarbetet mellan dessa aktörer som välfungerande.

Genomfört utbildning och andra insatser för personer i ledningsnivån	Ej svar
Ställt krav på tillgänglighet i upphandling	Ej svar

7. Svar på revisionsfrågor

Revisionsfråga	Svar
Kan landstinget anses leva upp till FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och den handlingsplan som landstingsstyrelsen fastställt (§ 181/17) rörande personer med funktionsnedsättning?	Delvis. Landstinget har tagit ett flertal viktiga steg för att integrera tillgänglighetsfrågorna i verksamheten. Frågorna är integrerade i landstingsplan och sedan oktober 2017 finns det en beslutad handlingsplan med uppföljningsbara mått avseende tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Då handlingsplanen beslutades i oktober 2017 har den första uppföljningen ej hunnit genomföras. Denna uppföljning ska enligt uppgift utgöra ett grundvärde för att sedan kunna mäta förändringar.
Hur hanteras fysisk tillgänglighet i budget- och planarbetet?	Målsättning och inriktning för tillgänglighetsarbetet för personer med funktionsnedsättning återfinns i landstingsplanen samt i den nyligen beslutade handlingsplanen. Frågorna om fysisk tillgänglighet hanteras som en del i denna process och styrs även till stor del av lagkrav och branschgemensamma riktlinjer.
Samverkar landstinget med intresseorganisationer på ett ändamålsenligt sätt? Har de varit delaktiga i utformningen av handlingsplanen?	Ja. Det finns en etablerad samverkan mellan landstinget och intresseorganisationer via funktionshinderrådet. Intervjuade representanter bedömer att det finns ett gott samarbete, även om detta kan stärkas i vissa frågor. Handlingsplanen har presenterats i funktionshinderrådet men rådet har inte medverkat i framtagandet. I landstingsplanen 2018-2020 är en aktivitet att samverkansavtal ska skrivas med intresseorganisationer för att utveckla samverkan.
Är det tydliggjort vem inom landstinget som ansvarar för fysisk tillgänglighet?	Ja. Samtliga intervjuade vänder sig till bygg- och förvaltarenheten inom landstingsservice vid frågor avseende fysisk tillgänglighet i lokaler, medan frågor avseende kollektivtrafiken hanteras inom KLT.
Används modern teknik (exempelvis webbkartor, talande webb osv.) för att underlätta för personer och besökare?	E-tjänster i form av 1177.se är centrala verktyg för att förbättra tillgängligheten. Landstinget erbjuder talande webb, anpassning av textstorlek och översättning via Google Translate på sin webbplats. Landstinget arbetar i nuläget med länkar till Google Maps för karthänvisningar, men har inte IT-stöd för orientering inom landstingets verksamheter. Detta identifieras av intervjuade som ett förbättringsområde då skyltningen av flera beskrivs som svårhanterlig för besökare.
Hur hanteras språk i kallelser, besked, skyltar osv.?	Det finns övergripande riktlinjer för språkhantering i kallelser och dokumentation samt skyltar. Generellt sett översätts inte kallelser och skyltar, utan hänvisning görs till Google Translate samt användning av tolk.
Hur arbetar landstingets kollektivtrafik med fysisk tillgänglighet?	Kalmar länstrafik har bedrivit ett aktivt arbete med tillgänglighetsfrågor under flera år. En viktig del i det arbetet har varit att tillgänglighetsanpassa kollektivtrafikens fordon och sedan hösten 2017 uppfyller samtliga bussar och tåg de

	branschgemensamma kraven. Det finns tidsbestämda mål men det saknas en tydlig redovisning av åtgärder för att målen ska uppnås. Därtill är nulägesbilden inte kartlagd avseende hållplatser och bytespunkter, vilket planeras under 2018.
Har landstinget en strategi för att inhämta patienters, andra kunders/brukares och medarbetares synpunkter på tillgänglighet till landstingets verksamheter?	Det har inte framkommit en specificerad strategi men flera andra riktlinjer berör synpunktshantering. Tillgänglighet berör flera områden som fångas upp i de brukarenkäter, synpunkter och bemötandefrågor som hanteras löpande i verksamheterna. Systematiken i hur dessa följs upp varierar. Av intervjuerna framkommer att tillgänglighetsfrågor knutet till funktionsnedsättningar inte utgör en större fråga bland inkomna synpunkter.
Har landstinget genomfört några inventeringar (interna eller externa) för att kartlägga status vad gäller tillgänglighet?	Ja, inventeringar har främst gjorts inom KLT och inom landstingsservice knutet till fysisk tillgänglighet. Inga övergripande inventeringar har framkommit i granskningen. Tillgänglighet avseende aspekter utöver fysisk tillgänglighet fångas mer i arbetet med värdegrund och bemötandefrågor i vårdprocessen samt i ordinarie uppföljning.
Finns tillgänglighet (fysisk och kognitiv) med som parameter i planeringsprocesser för investeringar, ombyggnationer, omflyttningar m.m. eller i förändringar av arbetssätt/processer?	Ja, tydligast avseende fysisk tillgänglighet. Utifrån landstingsplan och granskade verksamhetsplaner finns tillgänglighetsfrågor integrerade i målsättningar och ett antal mått och aktiviteter. Det finns dokumenterade underlag för hur fysisk tillgänglighet ska inkorporeras i byggprocesser och avseende kollektivtrafik. Avseende förändringar av arbetssätt finns inte insatser dokumenterade i någon större utsträckning, varpå det är svårt att styrka enskilda åtgärder i verksamheterna. Av intervjuerna framkommer dock att perspektivet finns med i bland annat värdegrundsarbete, bemötandebildningar, verksamhetsplanering och i vissa fall genom specifika insatser vid behov.

Källförteckning

Intervjuer:

- ▶ Ekonomidirektör
- ▶ Kommunikationsdirektör
- ▶ Förvaltningschef, landstingsservice
- ▶ Fastighetschef och byggprojektledare, bygg- och förvaltarenheten, landstingsservice
- ▶ Funktionshinderstrateg
- ▶ Hälso- och sjukvårdsdirektör
- ▶ Psykiatridirektör och vårdstrateg psykiatriförvaltningen
- ▶ Primärvårdsdirektör
- ▶ Trafikdirektör och trafik- och planeringschef, Kalmar länstrafik
- ▶ Sjukhuschef, Länssjukhuset i Kalmar
- ▶ Sjukhuschef, Västerviks sjukhus
- ▶ Sjukhuschef, Oskarshamns sjukhus
- ▶ Avdelningschef heldygnsvård, barn- och ungdomspsykiatri
- ▶ Verksamhetschef, Kvarnholmens hälsocentral
- ▶ Representant i funktionshinderrådet, Reumatikerförbundet
- ▶ Representant i funktionshinderrådet, Synskadades Riksförbund
- ▶ Representant i funktionshinderrådet, Funktionsnedsattas Samarbetsorgan

Dokument:

- ▶ Landstingsplan 2017-2019 och 2018-2020
- ▶ Handlingsplan med uppföljningsbara mått avseende personer med funktionsnedsättning, beslutad av landstingsstyrelsen okt 2017
- ▶ Verksamhetsplan 2017 och 2018 samt verksamhetsberättelse för psykiatriförvaltningen, primärvårdsförvaltningen, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, landstingsservice och Kalmar Länstrafik
- ▶ Verksamhetsplan 2017 och 2018 samt verksamhetsberättelse 2017, Länssjukhuset i Kalmar, Västerviks sjukhus, Oskarshamns sjukhus
- ▶ Verksamhetsberättelse 2017 och verksamhetsplan 2018, Kvarnholmens hälsocentral
- ▶ Uppföljning av tillgänglighet, beställarenheten 2017
- ▶ Underlag avseende värdegrund- och bemötandefrågor inom intervjuade verksamheter
- ▶ Bytespunkter tillgängliga för alla. Förstudie av förutsättningarna för regionalt superbusskoncept i Småland.
- ▶ Buss 2014. Branschgemensamma funktionskrav på bussar. September 2014.
- ▶ Bättre och säkrare bytespunkter i kollektivtrafiken, reviderad 2016-12-15.
- ▶ Hållplatshandbok, fastställd av trafikstyrelsen 2014-03-20.
- ▶ Kollektivtrafik 2017. Öppna jämförelser, SKL.
- ▶ Hälso- och sjukvårdsbarometern 2017
- ▶ Nationella patientenkäten – genomförda mätningar 2016 och 2017
- ▶ Kollektivtrafikstrategi 2050, landstinget i Kalmar län
- ▶ Trafikförsörjningsprogram för Kalmar län 2017-2025

- ▶ Uppföljning av integrerad kollektivtrafik i Dalarna och Kalmar län.
Rapport 2016:18.
- ▶ Protokoll 2017-2018, landstingsstyrelsen
- ▶ Protokoll 2017, funktionshinderrådet
- ▶ Underlag till Hälsovalet