



Datum
2019-05-21

Adress
205 80 Malmö

Diarienummer
FSN-2019-999

Utredning

Utredning kring en funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare

Sammanfattning

I funktionsstödsnämndens budget för år 2019 ges nämnden i uppdrag av Kommunfullmäktige att samordna stödet, stadens och andra myndigheter, för personer med funktionsvariation.

Inom ramen för kommunfullmäktigemål ”Malmöbor med behov av stöd och hjälp ska bemötas med respekt och ges förutsättningar för en meningsfull tillvaro med inflytande över sin vardag och i samhället” har funktionsstödsnämnden fått föreliggande utredningsuppdrag. Tillgängligheten i stadens offentliga rum och stödet för personer med funktionsnedsättning behöver samordnas, och därför har nämnden som förslag att under året inrätta en särskild tillgänglighetssamordnare. Föreliggande utredning redovisar förslag till uppdrag samt organisering av denna funktion.

I utredningen redovisas en kortare omvärldsbevakning samt även en kartläggning av tillgänglighetsarbetet inom staden. Utredningen visar att flera kommuner valt att tillsätta en eller flera funktioner som arbetar antingen operativt eller strategiskt med tillgänglighetsfrågan. Inom Malmö stad finns redan i nuläget flera olika funktioner och verksamheter som arbetar med tillgänglighet i olika perspektiv.

Inom ramen för utredningen har synpunkter inhämtats från Malmö stads råd för funktionshinderfrågor.

Utredningen drar slutsatsen att ansvar kring tillgänglighet i Malmö stad är en komplex fråga som har sin utgångspunkt i respektive nämnd. Det åligger alltså varje nämnd att i sitt mål- och verksamhetsarbete bevaka tillgänglighetsfrågan i ett universellt perspektiv. Det är alltså inte möjligt att tillsätta en övergripande ansvarig person för hela stadens arbete. Funktionsstödsförvaltningen förordar att funktionsstödsnämnden tillsätter en heltidstjänst med titeln funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare. Funktionen bör organiseras inom strategiska avdelningen.

Funktionen föreslås utökas med fler tjänster på sikt men inledningsvis ha som uppdrag att:

- företräda personer med funktionsnedsättning och deras behov i den fortsatta utvecklingen av Malmö
- bidra med kunskap, ge information och vägleda i första hand förvaltningens och övriga Malmö stads verksamheter, men också externa aktörer
- samverka/vara kontaktperson i funktionshinderfrågor med Malmö stads övriga förvaltningar, externa aktörer och andra myndigheter såsom t.ex. Länsstyrelsen och Myndigheten för delaktighet, i uppdraget med att stödja kommunerna att genomföra sitt funktionshinderpolitiska arbete
- ha ett nära samarbete med kontaktcenter i syfte att underlätta för personer med funktionsnedsättning att komma i kontakt med rätt verksamhet
- vara adjungerad i Malmö stads råd för funktionshinderfrågor och i Funktionsstödsförvaltningens övergripande brukarråd
- bevaka regeringens utredning ”Styrkraft i funktionshinderspolitiken” och ansvara för utvecklingsinsatser kopplat till utredningsuppdraget
- medverka i Malmö stads uppbyggnad och utveckling av samordnad medborgardialog
- ha ett nära samarbete och kunskapsutbyte med tillgänglighetsgruppen
- vägleda personer till rätt funktion vid synpunkter och klagomål på såväl förvaltningens verksamhet som övriga verksamheter i Malmö stad och externa aktörer
- fortsatt utreda funktionens arbetsfält och möjliga utvecklingsområden

Bakgrund

I maj 2018 presenterade Stadskontoret för Kommunstyrelsen en utredning kring möjligheterna att inrätta en övergripande ansvarig för stadens tillgänglighetsfrågor (STK-2017-1241). Utredningen initierades då Malmö stads råd för funktionshinderfrågor fick en skrivelse från föreningen Tillgänglighetsgruppen i vilken det framfördes önskemål om att någon i Malmö stad har det övergripande ansvaret för tillgänglighetsfrågorna.

Stadskontoret utredde frågan och inhämtade remissvar från Gatukontoret och Stadsbyggnadskontoret. Stadskontoret gjorde i utredningen bedömningen att ansvar kring tillgänglighet åligger respektive nämnd men att samordning och samsyn som leder till utveckling av stadens fysiska tillgänglighet/användbarhet är en relevant utvecklingsfråga. Stadsbyggnadskontoret och gatukontoret uttryckte i sina yttranden ett behov av samordning. Stadskontoret gjorde i sin utredning bedömningen att övergripande ansvar åligger respektive nämnd och anser att det inom respektive nämnd bör finnas en nyckelperson med kunskaper om fysisk tillgänglighet/användbarhet. En nyckelperson bör, enligt utredningen, vara ett kunskapsstöd inom förvaltningen, den som bevakar och säkerställer att frågor om fysisk tillgänglighet/användbarhet beaktas i planeringsskedet samt bidrar till utveckling av frågorna inom nämnden.

En nyckelperson kan verka för att fysisk tillgänglighet/ användbarhet kopplas till nämndens ansvar, mål och medel. Stadskontoret gjorde i sin utredning bedömningen att det fanns ett behov av att driva kunskapsutveckling och erfarenhetsutbyte som gynnar stadens utveckling t.ex genom ett nätverk av förvaltningarnas nyckelpersoner. Stadskontoret ansåg vidare i sin utredning att det vore eftersträvansvärt att tydligare belysa vad som avses med fysisk tillgänglighet/ användbarhet. Eventuellt kopplad till den reviderade strategiska utvecklingsplanen för arbetet mot diskriminering i Malmö stad.

Utredningsuppdrag

I funktionsstödsnämndens budget för år 2019 ges nämnden i uppdrag av Kommunfullmäktige att samordna stödet, stadens och andra myndigheter, för personer med funktionsvariation.

Inom ramen för kommunfullmäktigemål ”Malmöbor med behov av stöd och hjälp ska bemötas med respekt och ges förutsättningar för en meningsfull tillvaro med inflytande över sin vardag och i samhället” har funktionsstödsnämnden fått föreliggande utredningsuppdrag. Tillgängligheten i stadens offentliga rum och stödet för personer med funktionsnedsättning behöver samordnas, och därför har nämnden som förslag att under året inrätta en särskild tillgänglighetssamordnare. Föreliggande utredning redovisar förslag till uppdrag samt organisering av denna funktion.

Centrala begrepp

För att kunna utreda funktionens framtida uppdrag krävs ett tydliggörande av centrala begrepp såsom tillgänglighet och funktionsnedsättning/ funktionsvariation i relation till begreppet tillgänglighet.

Tillgänglighet betyder olika saker i olika sammanhang. Inom funktionshinderområdet betyder det att skapa möjligheter för alla, oavsett funktionsförmåga, att kunna delta i samhället på jämlika villkor. Målet att nå ett tillgängligt samhälle omfattar alla samhällets områden. Personer med funktionsnedsättning ska ha tillträde till den fysiska miljön, transporter och anläggningar samt ha tillgång till information, kommunikation, varor, produkter och tjänster, inklusive digitala lösningar. FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning lyfter fram tre utgångspunkter för hur samhället ska ställas om till ett tillgängligt samhälle.

1. I ett utvecklingsarbete ska utgångspunkten vara universell utformning. Det betyder att man utgår ifrån människors olikheter och variationer i funktionsförmåga. I all utveckling och design tas hänsyn till människors olika behov och förutsättningar. Alla ska i största möjliga utsträckning kunna använda produkter, miljöer, program och tjänster utan behov av anpassning eller specialutformning.

2. Det som redan finns i samhället ska man gradvis förbättra genom att utveckla och tillämpa krav och rekommendationer för tillgänglighet.
3. Genom skäligen åtgärder ska samhället undvika att diskriminera personer med funktionsnedsättning. Bristande tillgänglighet kan vara diskriminering. Den som är ansvarig för en verksamhet är skyldig att genomföra skäligen åtgärder för att verksamheten ska vara tillgänglig för en person med funktionsnedsättning. Vilka åtgärder som är skäligen att kräva bedöms från fall till fall och utgår ifrån tillgänglighetskrav i lagar och regler. Bedömningen tar också hänsyn till ekonomiska och praktiska förutsättningar att genomföra åtgärderna.¹

Funktionsnedsättning beskriver nedsättning av funktionsförmåga, som kan vara fysisk, psykisk eller intellektuell, enligt Socialstyrelsens termbank². Funktionsnedsättning innefattar många olika variationer i mänskliga förmågor och funktioner. Det kan handla om t.ex. nedsatt rörelseförmåga, nedsatt syn, nedsatt hörsel, nedsatt kognitiv förmåga eller andra nedsättningar och *variationer* i funktionsförmåga.

”Tillgängligheten i stadens offentliga rum” är alltså en fråga som inte har sitt naturliga ursprung i funktionsvariationer, utan snarare handlar om allas lika rätt att ta del av samhället. Såväl i t.ex. den fysiska miljön som i kommunikation/information och i utformningen av tjänster.

Sedan den 1 januari 2015 ingår bristande tillgänglighet som en form av diskriminering i diskrimineringslagen. Det var en följd av att Sverige förbundit sig att följa FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Bristande tillgänglighet kan utgöra diskriminering när en verksamhet inte gör tillräckligt för att en person med funktionsnedsättning ska kunna få tillgång till eller delta i verksamheten. Vad som är tillräckligt bedöms bland annat utifrån hur andra lagar reglerar tillgänglighet och hur den enskilda situationen ser ut. Förbudet ska bidra till att öka tillgängligheten i samhället så att människor med funktionsnedsättning kan delta på likvärdiga villkor. I helhetsbedömningen av vad som är en skäligen åtgärd tas även hänsyn till de ekonomiska och praktiska förutsättningarna hos verksamheten, hur varaktig och omfattande relationen mellan den enskilda personen och verksamheten är och andra omständigheter av betydelse, till exempel nyttan av en åtgärd.

Från den 1 januari 2019 gäller lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Den ställer krav på webbplatser och mobila applikationer i offentlig sektor så att de blir mer tillgängliga, framförallt för personer med funktionsnedsättning.

De som berörs av lagen är till exempel myndigheter, landsting och kommuner. När kraven i lagen ska vara uppfyllda varierar beroende på om det till exempel är en ny eller befintlig webbplats.

¹ Myndigheten för Delaktighet

² <http://termbank.socialstyrelsen.se/>

Utredning

I utredningen sammanfattas först en viss omvärldsbevakning och därefter en beskrivning av befintlig organisering av tillgänglighetsfrågan i Malmö stad. Information har inhämtats via webbsidor men också telefonintervjuer med berörda tjänstepersoner. Slutligen lämnas en bedömning och förslag från Funktionsstödsförvaltningen.

Tillgänglighetssamordnare

Tillgänglighetssamordnare finns i flera kommuner t.ex. Arvika, Falu, Gotland, Gävle, Hässleholm, Mark, Torsby, Trelleborg och Österåker. Uppdragen för tillgänglighetssamordnaren varierar dock kraftigt:

- stödja implementeringen av arbetet med tillgängliga lärmiljöer i skola och förskola
- kvalitetssäkra och utveckla arbetet med tillgänglighet
- agera som samordnare för tillgänglighetskommittén som sorterar under Hälso- och Trygghetsrådet och fungerar som rådgivande organ i tillgänglighetsfrågor.
- Hantera planerings- och tillgänglighetsfrågor i kommunens fysiska miljö
- arbeta med frågor som rör tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning och de anpassningar som behövs i ett samhälle.
- svara på frågor som rör användbarhet och utformning i inne- och utemiljöer eller svara på frågor som rör tillgänglig information.
- Arbeta med tillgänglighet i inne- och utemiljö (offentliga miljöer).
- Arbeta med tillgänglig information/kommunikation (alternativa format).
- Ansvara för informationsutbyte med handikappföreningarna.
- Bereda ärenden till kommunala tillgänglighetsrådet (KTR).
- driva och samordna tillgänglighetsfrågorna.
- Hantera tillgänglighetsbidrag till föreningar och organisationer

Även organiseringen av funktionen är olika, t.ex. inom samhällsbyggnadsförvaltningen, kommunledningskontoret eller utbildnings- och arbetslivsförvaltningen.

Funktionshinderombudsman

Funktionshindersonbudsman finns i Stockholms stad och är under utredning inom Göteborgs stad. I *Stockholm* har tjänsten funnits sedan år 2002. Ombudsmannen ska vara en förstärkning och ett komplement till stadens ansvariga nämnder och styrelser i frågor som berör levnadsvillkoren och förutsättningarna för delaktighet för människor med funktionsnedsättning.

Funktionshindersonbudsmanen i Stockholm har som uppdrag att:

- driva på och stödja utvecklingen av arbetet för jämlika levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning inom Stockholms stad
- svara för information, rådgivning och omvärldsbevakning inom sitt ansvarsområde
- särskilt uppmärksamma att stadens nämnder och bolagsstyrelser använder funktionshinderperspektivet i arbetet

- samverka med stadens nämnder och bolagsstyrelser, kommunstyrelsens funktionshindersråd, andra myndigheter och frivilligorganisationer
- bidra till att öka kunskapen om ansvaret att främja, skydda och säkerställa mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Funktionshindersombudsmannen kan inte påverka eller ge råd i enskilda ärenden.

Inom Stockholm stad är funktionshinderombudsmannen numera placerad vid Stadsledningskontoret. Funktionen har av och till under åren sorterat under socialnämnden. Sedan tjänsten inrättades har funktionen gått från att vara mer operativ till att vara mer strategisk. Tjänsten innehåller också större medverkan i olika projekt för digitala lösningar.

Under åren 1999–2010 genomförde Stockholms stad ett tillgänglighetsprojekt som bland annat ledde fram till tillgänglighetsanpassningar av offentlig miljö och publika lokaler. Staden antog även ett program för tillgänglighet som sedermera har reviderats för åren 2018–2023, ”Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning”. Funktionshinderombudsmannens arbete är strategiskt övergripande och bygger på det antagna programmet. Varje nämnd och bolagsstyrelse ansvarar för att förverkliga programmet. Funktionshinderombudsmannen redovisar dock årligen, på basis av nämndernas och bolagens verksamhetsberättelser, till Kommunfullmäktige kring hur arbetet fortskrider.

Sedan staden inrättade ett kontaktcenter har funktionshinderombudsmannen allt färre kontakter med medborgare. Ombudsmannens rådgivande funktion riktas istället till stadens olika verksamheter, handikapporganisationer och till stadens olika funktionshinderråd.

Inom *Göteborg* stad pågår en utredning kring ett eventuellt inrättande av funktionshinderombudsman. Uppdraget som funktionshinderombudsman formuleras som:

- en funktion som kan hjälpa funktionsnedsatta och deras familjer i kontakter med myndigheter
- en funktion som kan fungera som en neutral och objektiv medlare om det blir situationer som kräver det.
- ”en väg in” till tjänstemän, resurser och övrig hjälp som i dag finns tillgänglig för både personer med en funktionsnedsättning och för deras anhöriga

Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning

I Göteborgs stad finns sedan mars 2012 två medarbetare inom Social resursförvaltning som arbetar som lots för barn och vuxna som har en funktionsnedsättning. Funktionen som lots innebär att lämna information och svara på medborgares frågor om olika insatser inom funktionshinderområdet. Lotsen vägleder och guidar medborgaren till rätt verksamhet/myndighet. Lotsen finns tillgänglig via epost och telefon men och via fysiska

besök.

Lotsfunktionen samverkar och utbyter erfarenheter med organisationer och verksamheter som arbetar med barn eller vuxna som har en funktionsnedsättning såsom t.ex. socialtjänst, skola, sjukvård, föreningar m.fl. Lotsfunktionen samordnar också utbildningar, genomför utställningar och lägger ut information om kultur- och fritidsaktiviteter och föreläsningar på facebook.

Enheten för samordning av stadens tillgänglighet

Sedan 2011 har fastighetskontoret i Göteborg ett samordningsuppdrag för den fysiska tillgängligheten. Tillgänglighet avseende information samordnas via respektive förvaltningskommunikationsavdelningar. Enheten för samordning av stadens tillgänglighet arbetar med tillgänglighet genom bland annat processledning, nätverk och olika verktyg. Tre utvecklingsledare, en processledare och en tillgänglighetsrådgivare arbetar strategiskt med tillgänglighetsfrågor. Bland samordningsuppgifterna ingår att stödja stadens bolag och förvaltningar, bidra med kompetensutveckling, inventera och publicera publika lokaler i tillgänglighetsdatabasen³. Arbetet bedrivs genom nätverksarbete och beskrivs som kittet i staden. Enheten arbetade tidigare med processägarskap där uppdrag och mandat gavs direkt från Kommunstyrelsen. Numera arbetar enheten mer med att stödja förvaltningarna och bolagen i det arbete som beskrivits i respektive nämnds budget. Ansvar för att arbeta med tillgänglighet åligger således varje förvaltning och bolag. Satsningar på tillgänglighet och perspektivet funktionsnedsättning framgår i Göteborgs program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning och i fullmäktiges vision om *Göteborg en hållbar stad öppen för världen*.

Äldre- och handikappombudsman

I t.ex. Landskrona och Håbo kommun finns äldre- och handikappombudsman. Funktionen riktar sig till medborgare som har en funktionsnedsättning, är äldre eller anhöriga. Äldre- och handikappombudsman kan ge stöd och råd om samhällets stödformer samt bidra med kunskap och information. Medborgarna kan också få hjälp med vart de kan vända sig för att exempelvis söka hjälpmedel, ekonomisk ersättning, hemtjänst eller färdtjänst. Äldre- och handikappombudsmannen kan också vara ett stöd vid myndighetskontakter, hjälpa till med att söka fonder eller ge råd kring överklagande av ett myndighetsbeslut. Funktionen tar också emot klagomål och framför dessa till berörda verksamheter. Funktionen är organiserad inom kommunens vård- och/eller omsorgsverksamhet.

³ Tillgänglighetsdatabasen är ett digitalt verktyg finansierat av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och utvecklat av Västra Götalandsregionen. Sedan 2005 kan enskilda kommuner/landsting ansluta sig och lägga in information om tillgänglighet till invånare och besökare. Huvudprincipen är att varje verksamhet ska beskrivas enligt ett formulär, så väl att medborgare själv kan avgöra om de kan besöka platsen eller inte. Informationen presenteras utifrån olika målgrupper: funktionsnedsättning, barn, äldre, transperson, språk och religion. Tillgänglighetsdatabasen är också ett verktyg för att öka kunskapen om tillgänglighet och genom inventeringarna identifiera hinder och möjliga förbättringar.

Barnperspektivet

Socialstyrelsen konstaterar i sin rapport ” Väger till förbättrad samordning av insatser för barn med funktionsnedsättning - Kunskapsstöd om samordnad information, gemensam planeringsprocess och praktiskt stöd”⁴ att barn med funktionsnedsättningar behöver få tillgång till ett välfungerande stöd samtidigt som föräldrarnas arbetsinsats kring barnets behov blir hanterlig. Socialstyrelsen konstaterar vidare att barns tillgång till stöd idag är alltför beroende av föräldrarnas resurser att hitta och söka sådant, vilket riskerar att leda till en ojämlig tillgång på vård, omsorg och stöd.

För att uppnå en förbättrad samordning av stöd till barn med funktionsnedsättningar presenterar Socialstyrelsen ett kunskapsstöd som riktar sig till kommuner och landsting. I kunskapsstödet presenteras en modell som sammantaget bedöms kunna göra skillnad för barn och föräldrar. Modellen består av tre delar:

1. Samordnad informationstjänst - tillgång till lokalt och regionalt förankrad information om vård, stöd, omsorg och service som riktar sig till barn med funktionsnedsättning och deras föräldrar. Tjänsten innefattar dels en webbplats och dels möjlighet till mottagaranpassad vägledning av en så kallad guide som kan hjälpa till att söka fram svar och anpassa informationen utifrån mottagarens behov.
2. Gemensam planeringsprocess som synliggör vad som sammantaget planeras för barnet och familjen.
3. Praktiskt stöd av en koordinator - ett stöd när situationen för familjen är eller riskerar att bli ohållbar. En koordinator kan hjälpa till med att sortera, strukturera och prioritera det som behöver göras för att få samordningen kring familjen att fungera utifrån barnets behov av stöd.

Arbete med modellens tre delar förutsätter ett utvecklingsarbete genom anpassning utifrån lokala och regionala förhållanden.

Malmö stads organisering av tillgänglighetsfrågor

Tillgänglighet är en komplex fråga med flera olika perspektiv. Det är därför inte möjligt att göra en fullständig beskrivning av Malmö stads arbete med tillgänglighet. Nedan beskrivs dock några av huvuddragen i stadens arbete med tillgänglighet ur olika aspekter.

Malmö stads enhet för bostadsanpassning och tillgänglighet

Enheten är organiserad under Stadsbyggnadskontoret och har som uppdrag att handlägga ärenden rörande bostadsanpassning samt att verka för att den fysiska miljön i Malmö blir tillgänglig för alla. Enheten organiserar Malmö stads två medarbetare anställda som tillgänglighetsrådgivare. Dessa arbetar för att den byggda miljöns tillgänglighet och

⁴ Socialstyrelsen - Väger till förbättrad samordning av insatser för barn med funktionsnedsättning (artikelnr 2017-10-31)

Kunskapsstöd om samordnad information, gemensam planeringsprocess och praktiskt stöd

användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga ständigt förbättras. Tillgänglighetsrådgivarna är sakkunniga i dessa frågor vilket bland annat innefattar att:

- Delta i plan- och bygglovsärenden.
- Besiktiga kommunens fastigheter ur tillgänglighetssynpunkt.
- Utredda och sammanställa anmälningar angående enkelt avhjälpna hinder.
- Uppdatera Malmö stads Tillgänglighetsguide.
- Bistå arkitekter, byggherrar m fl gällande frågor om tillgänglighet i den fysiska miljön.
- Vara en resurs för Malmö stads övriga förvaltningar.

Tillgänglighetsguiden är en digital tjänst som ger en snabb överblick av tillgängligheten i offentliga lokaler i Malmö, såsom apotek, biograf, hotell, restauranger och butiker i centrum. Här finns också bibliotek, anläggningar inom kultur- och fritidsområdet samt vårdmottagningar i hela Malmö.

Mobilitetsenheten inom Fastighets- och gatukontoret

Mobilitetsenheten tillhör stadsutvecklingsavdelningen och har som uppdrag att planera, utveckla, komplettera och bygga om trafiksystemet för bättre framkomligheten, trafikmiljö och trafiksäkerhet. Inom enheten organiseras trafikplanerare med ansvar för tillgänglighetsfrågor på allmän plats.

Funktionsstödsförvaltningens verksamhet Fritiden

Verksamheten ”Fritiden” består av en fritidskonsulent som arbetar med att öka möjligheterna för personer inom LSS att få tillgång till fritids- och kulturutbudet i samhället. Fritidskonsulenten kan ge tips, råd och information om olika mötesplatser, föreningar eller andra fritidsaktiviteter och fritidsupplevelser. En viktig del i arbetet är att tillgängliggöra mötesplatser, föreningsaktiviteter och andra fritidsupplevelser för att motverka isolering och öka delaktigheten i samhället. Verksamheten hanterar även Malmönyckeln som ger personer med insats enligt LSS en möjlighet att ta med en stödperson utan extra kostnad, på ett brett utbud av aktiviteter.

Malmö stads kontaktcenter

Kommunfullmäktige fattade i maj 2017 beslut om att ge kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter. Kontaktcentret startade digitalt 1 april 2019. Syftet med ett kommunövergripande Kontaktcenter är att erbjuda en (1) väg in för medborgarna i kontakten med kommunen och dess verksamhet. Genom att organisatoriskt och fysiskt samla ansvaret för genomförande av medborgarservice i alla kanaler i en Kontaktcenterfunktion kan en förbättrad och likvärdig medborgarservice möjliggöras.⁵ Kontaktcentret utför kommunvägledning dvs. informerar, upplyser och vägleder medborgare.

⁵ <https://komin.malmo.se/download/18.927e412160db564e83bec85/1515750466260/2017-02-06+Reviderad+utredning+om+kommungemensamt+kontaktcenter+1.2.pdf>

Malmö stads arbete med webbtillgänglighet

Stadskontorets kommunikationsavdelning leder arbetet med att tillgodose webbtillgänglighetsdirektivet på teknisk och systematisk nivå samt sprider kompetensen genom nätverk av webbredaktörer. Ett tillgänglighetsprojekt kommer att stödja och stötta staden i arbetet med digital tillgänglighet. Arbetet har påbörjats med en förstudie. Uppdraget är att reda ut och föreslå hur staden på bästa sätt ska uppnå kraven i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Delar av förstudiearbetet sker i samarbete med funktionsrättsrörelsen.

Malmö stads strategiska utvecklingsplan för arbete mot diskriminering

Malmö stad har ansvar för att malmöborna ges lika rättigheter och möjligheter att ta del av den service och de tjänster som kommunen erbjuder. Strategisk utvecklingsplan för arbetet mot diskriminering lägger fast att kommunen har ett ansvar för att främja de mänskliga rättigheterna och för att tillgodose malmöbornas lika rätt och möjligheter. Planen ska vara ett stöd för att motverka diskriminering i kommunens alla verksamheter. Den ska också vara ett stöd för att uppfylla kommunens skyldigheter och ansvar i dessa frågor. Malmö stad vill genom Strategisk utvecklingsplan för arbetet mot diskriminering synliggöra och motverka den diskriminering som förekommer samt arbeta för ett inkluderande och öppet samhälle där alla människor har samma rättigheter och möjligheter. Samordning, implementering och uppföljning av planen sker av två utvecklingssekreterare vid Stadskontoret.

Malmö stads råd för funktionshinderfrågor

Malmö stads råd för funktionshinderfrågor är ett organ för samråd och ömsesidig information mellan företrädare för organisationer som företräder personer med funktionsnedsättningar i Malmö stad och Malmö stad. Rådet har också i uppgift att vara remissorgan i kommunövergripande frågor som berör villkor för personer med funktionsnedsättningar. Rådet ska i första hand diskutera och lämna synpunkter på ärenden under planeringsskedet. Rådet är organisatoriskt knutet till kommunstyrelsen och ansvariga tjänstepersoner i rådet tillhör följaktligen Stadskontoret. Varje kommunal nämnd ansvarar inom sina geografiska och/eller funktionella områden för att tillgänglighet och delaktighet möjliggörs för personer med funktionsnedsättningar.

Verksamhetsförvaltningarnas tillgänglighetsarbete

Med verksamhetsförvaltningar avses i föreliggande utredning Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, Fritidsförvaltningen, Funktionsstödsförvaltningen, Förskoleförvaltningen, Grundskoleförvaltningen, Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen, Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen och Kulturförvaltningen.

Information om förvaltningarnas organisering av tillgänglighetsarbetet har inhämtats i huvudsak från utredningen STK-2017-1241.

- Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har en strategisk funktion med samordningsansvar för antidiskrimineringsarbetet och flera personer arbetar på olika sätt utifrån specifika frågor exempelvis med HR och lokalfrågor.
- Fritidsförvaltningen har ingen utsedd person som arbetar med tillgänglighet. Fritidsförvaltningen har öppna samtal och dialogmöten med företrädare från föreningar och intresseorganisationer för personer med funktionsnedsättningar. I nämndens dialoggrupp ingår Handikappidrottens samorganisation (HISO).
- Funktionsstödsförvaltningen har flera funktioner som arbetar med tillgänglighetsfrågan då frågan är en väsentlig del av förvaltningens uppdrag. I förvaltningens styr- och ledningssystemet klargörs ansvarsförhållanden för brukardelaktighet och inflytande i verksamheterna. Här tydliggörs även ansvarsfördelningen avseende brukarsamverkan vilken sker genom såväl föreningsträffar, brukarråd och avdelningsråd. I nämndmålen framgår att förvaltningen ska ha öppna och inkluderande arbetsplatser som aktivt arbetar med normer och värderingar för att främja en jämställd, jämlik och tillgänglig service till nämndens målgrupper. I nämndsbudget för 2019 framgår även att nämnden i kommunfullmäktiges budget 2019 har fått i uppdrag att ”samordna stödet, stadens och andra myndigheter, för personer med funktionsnedsättning. Detta uppdrag är prioriterat och angeläget i förhållande till nämndens mål om en ökad tillgänglighet i stadens offentliga rum.”
- Förskoleförvaltningen har specialverksamheter och olika funktioner i arbetet med tillgänglighet, exempelvis specialpedagoger och utvecklingspedagoger. Förvaltningens arbete med tillgänglighet är reglerat i skollagstiftningen och läroplanen. Förvaltningen rådgör med barn och föräldrar, med myndigheter, andra kommuner och förvaltningar eller intresseorganisationer.
- Grundskoleförvaltningen har uppdraget att skapa likvärdighet över grundskolorna i Malmö stad. Fysisk tillgänglighet och att lokaler ska vara anpassade och tillgängliga ingår i uppdraget för lokalenheten på grundskoleförvaltningen. Skollagen är styrande och barn- och funktionshinderperspektiv beaktas där. Digitala verktyg upphandlas för att kunna tillgodose behoven för elever i det dagliga skolarbetet. Grundskoleförvaltningen arbetar exempelvis med stödteam för grundsärskolan, klasser för olika grupper med funktionsnedsättningar samt central elevhälsa med olika kompetenser. Hörsel- och synkonsulenter stödjer skolorna t.ex. vid bedömning av tilläggsbelopp.
- Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen har en funktion som arbetar med den fysiska miljön och tillgänglighet till lokaler.
- Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen hanterar frågor som rör tillgänglighet inom ramen för förvaltningens arbete med mänskliga rättigheter och tog under 2018 fram en handlingsplan för det systematiska arbetet med mänskliga rättigheter. I planen beskrivs förvaltningens arbete med flera olika åtgärder t.ex. inom fysisk tillgänglighet och tillgänglig information.
- Kulturförvaltningen har ingen särskild person utsedd för arbetet med tillgänglighet. Det övergripande ansvaret för fysisk tillgänglighet åligger en avdelning för lokaler och säkerhet. För informationstillgänglighet ansvarar kommunikationsavdelningen. Det finns

nämndmål kring inkluderande möten och miljöer samt likvärdiga möjligheter till deltagande, inflytande och medskapande i stadens kulturliv.

Reglementen

Funktionsstödsnämndens verksamhet riktar sig till fyra målgrupper: (1) människor med funktionsnedsättning som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, (2) barn med fysiska funktionsnedsättningar eller somatisk sjukdom (3) vuxna människor med psykiska funktionsnedsättningar och (4) vuxna människor med psykiska sjukdomar.

Funktionsstödsnämnden:

- fullgör de uppgifter som enligt lag eller annan författning ankommer på en socialnämnd, med undantag för de uppgifter som kommunfullmäktige uppdragit åt de två andra socialnämnderna (hälsa-, vård- och omsorgsnämnden och arbetsmarknads- och socialnämnden).
- fullgör inom sitt område de uppgifter som ankommer på vårdgivaren för kommunens hälso- och sjukvård.
- fullgör de uppgifter som kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen, på uppdrag av kommunfullmäktige, överlämnar till nämnden.
- ansvarar för samordning och aktiv samverkan samt samråd med övriga kommunala nämnder med undantag för den strategiska samordningen och samverkan som kommunstyrelsen ansvarar för.

Kommunstyrelsen är kommunens ledande politiska förvaltningsorgan. Den har ett övergripande ansvar för kommunens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen ska leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över övriga nämnders verksamhet (ledningsfunktion). Styrelsen ska utifrån ett helhetsperspektiv leda kommunens verksamhet genom att utöva en samordnad styrning och leda arbetet med att ta fram nämndövergripande styrdokument för kommunen (styrfunktion). Styrelsen ska följa de frågor som kan inverka på kommunens utveckling och ekonomiska ställning och fortlöpande i samråd och samverkan med nämnderna följa upp de fastställda målen och återrapportera till fullmäktige (uppföljningsfunktion). Styrelsen ansvarar för beslut om samordning mellan nämnderna och gränsdragning mellan nämndernas kompetens. Kommunstyrelsen ansvarar för att leda och samordna kommunens arbete med mänskliga rättigheter, demokrati och hållbarhet. Stadskontoret är styrelsens förvaltning.

Inhämtande av synpunkter från Malmö stads råd för funktionshinderfrågor

Under föreliggande utredning har synpunkter inhämtats i maj 2019 från Malmö stads råd för funktionshinderfrågor. Synpunkterna bygger på den i förväg utsända frågeställningen ”Vad kan en tillgänglighetssamordnare ha för ansvar och vilken funktion kan den fylla?”. Deltagarna delades in i tre olika dialoggrupper som också fick i uppdrag att summera gruppens synpunkter. Synpunkter har också inkommit separat av Neuroförbundet.

En sammanfattning av inkomna synpunkter:

- Tillgänglighetssamordnaren kan inte vara en enda person eftersom uppdraget är för omfattande

- Tillgänglighetssamordnaren behöver samverka med tillgänglighetsgruppen (en ideell organisation i Malmö bestående av föreningar och företag som arbetar med att förbättra tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning). Gruppen besitter värdefull kunskap och information som är avgörande för att tillgänglighetssamordnaren ska kunna fullfölja sitt uppdrag.
- Tillgänglighetssamordnaren bör vara en kontaktlänk mellan brukarorganisationer och tjänstemän och politiker
- Tillgänglighetssamordnaren ska verka för att kunskap från föreningar och handikapporganisationer når berörda politiker och tjänstemän
- Tillgänglighetssamordnaren ska bevaka tillgänglighetsfrågor i ett brett perspektiv t.ex. inom stadsbyggnad/bygglov men också inom verksamhet såsom t.ex. skola eller vårdcentral. Alla aspekter av funktionsnedsättning ska vägas in så att fokus inte endast blir fysisk miljö och fysiska funktionsnedsättningar utan även t.ex. kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar.
- Tillgänglighetssamordnaren bör i inledningsfasen få i uppdrag att kartlägga och beskriva arbetsuppgifter för funktionen
- Tillgänglighetssamordnaren bör ha ett brett kontaktnät, ett personligt driv, ha god kännedom om var ärenden ska hanteras och ha lätt för att samarbeta
- Tillgänglighetssamordnaren ska samla in uppgifter och strukturera/analysera dessa för att därefter fördela arbetsuppgifter bland berörda. Tillgänglighetssamordnaren ska följa upp ärenden så att de fortskrider inom rimlig tid och rapportera till berörda parter. Detta kräver att tillgänglighetssamordnaren har ett övergripande och samordnande ansvar och reella befogenheter att driva ärenden inom hela tillgänglighetsområdet.
- Tillgänglighetssamordnaren ska se till att kommunen och det privata näringslivet följer de lagar, föreskrifter och bestämmelser som gäller inom tillgänglighetsområdet. Tillgänglighetssamordnaren ska ha befogenheter att utdela varningar, böter och stänga lokaler m.m. som är öppna för allmänheten men otillgängliga för personer med funktionsnedsättning

Förvaltningens bedömning

Flera kommuner har valt att inrätta en eller flera funktioner för att särskilt stödja personer med funktionsnedsättning i deras kontakter med kommunen. Några kommuner har valt en operativ funktion som genom brukar- och/eller anhörigkontakter lotsar medborgaren rätt eller bistår medborgaren att göra sin röst hörd när medborgaren upplever att något inte fungerar eller då samhället inte upplevs tillgängligt. Andra kommuner har valt en funktion med strategisk inriktning för att på övergripande plan bevaka och söka påverka hur arbetet för delaktighet och tillgänglighet fortskrider för kommunens medborgare. Kombinationer av dessa två inriktningar förekommer också. Samtliga funktioner, såväl operativa som strategiska, har kontakter med brukarorganisationer och funktionshinderråd i olika former.

De kommuner som har infört kontaktcenter upplever ett minskande behov av en funktion som ger allmän information och enklare råd. Funktionen ”sammanhållen informationstjänst” enligt Socialstyrelsens kunskapsstöd, kan dock inte uppfyllas enbart med ett kontaktcenter.

Här krävs en funktion med fördjupade kunskaper inom funktionshinderområdet och även kunskaper inom kommunikativt och kognitivt stöd för målgrupperna.

De kommuner som har infört eller är på väg att införa en strategisk funktion, ofta benämnd funktionshinderombudsman, menar att det behövs någon form av program eller motsvarande för att en strategisk funktion ska bli verkningsfull. Det måste finnas en gemensam bas i arbetet som samtliga nämnder och bolag är välförankrade i. I Malmö stad finns ingen övergripande plan för tillgänglighet eller delaktighet. Det är istället varje nämnds ansvar att bevaka denna fråga i sitt ordinarie mål- och verksamhetsarbete.

Funktionsstödsnämndens reglemente möjliggör för nämnden att samordna och samverka med andra nämnder, för funktionsstödsnämndens målgrupper. Denna samordning avser inte den strategiska samordning som Kommunstyrelsen ansvarar för. Samordningen av mänskliga rättigheter och antidiskriminering sker av Kommunstyrelsen, liksom kanslifunktionen för rådet för funktionshinderfrågor. En avgörande fråga blir då hur samordningen av tillgängligheten och stödet för personer med funktionsnedsättning kan organiseras för att vara effektivt.

Det är Funktionsstödsförvaltningens uppfattning att det behöver tydliggöras att den tilltänkta funktionen har Funktionsstödsförvaltningens målgrupper i fokus. Detta bör därför speglas i funktionens titel som föreslås vara ”funktionsstöds- och tillgänglighetssamordnare”.

Det är vidare förvaltningens uppfattning att funktionen ska organiseras i förvaltningens strategiska avdelning, med fördel inom samma enhet som verksamheten ”Fritiden”. Detta för att lättare möjliggöra synergier mellan funktionerna.

Funktionsstödsförvaltningen förordar att funktionen startar i en mindre omfattning för att bland annat utreda ett möjligt framtida arbetsfält och kartlägga utvecklingsområden. Ambitionen bör dock vara att på sikt utöka funktionen för att kunna omfatta fler operativa arbetsområden såsom t.ex. klagomålshantering, vägleda till rätt stöd/rätt verksamhet, lämna information och svara på medborgares frågor om olika insatser inom funktionshinderområdet, finnas tillgänglig för fysiska besök, medverka i utvecklingen av Malmö stads fritidsutbud för målgruppen eller att kunna ”översätta” Malmö stads informationsmaterial med hjälp av det kommunikativa eller kognitiva stöd som brukaren behöver.

Inledningsvis förordas dock en (1) heltidsbefattning med uppdrag att:

- företräda personer med funktionsnedsättning och deras behov i den fortsatta utvecklingen av Malmö
- bidra med kunskap, ge information och vägleda i första hand förvaltningens och övriga Malmö stads verksamheter, men också externa aktörer

- samverka/vara kontaktperson i funktionshinderfrågor med Malmö stads övriga förvaltningar, externa aktörer och andra myndigheter såsom t.ex. Länsstyrelsen och Myndigheten för delaktighet, i uppdraget med att stödja kommunerna att genomföra sitt funktionshinderpolitiska arbete
- ha ett nära samarbete med kontaktcenter i syfte att underlätta för personer med funktionsnedsättning att komma i kontakt med rätt verksamhet
- vara adjungerad i Malmö stads råd för funktionshinderfrågor och i Funktionsstödsförvaltningens övergripande brukarråd
- bevaka regeringens utredning ”Styrkraft i funktionshinderspolitiken” och ansvara för utvecklingsinsatser kopplat till utredningsuppdraget
- medverka i Malmö stads uppbyggnad och utveckling av samordnad medborgardialog
- ha ett nära samarbete och kunskapsutbyte med tillgänglighetsgruppen
- vägleda personer till rätt funktion vid synpunkter och klagomål på såväl förvaltningens verksamhet som övriga verksamheter i Malmö stad och externa aktörer
- fortsatt utreda funktionens arbetsfält och möjliga utvecklingsområden