



Program
>> **Strategi**
Policy
Riktlinje

Ett Östersund för Alla

En strategi för ett inkluderande samhälle genom design för
alla 2019 - 2022





Dokumentnamn:
Strategi Ett Östersund för Alla

Berörd verksamhet:
Alla nämnder och förvaltningar

Fastställd av:
Kommunfullmäktige

Dokumentansvarig:
Tillgänglighetsstrateg

Gäller från:
2019

Gäller till:
2022-12-31

Sammanfattning

Östersunds kommun ska vara en plats för alla – där alla känner sig välkomna.

Strategin ”Ett Östersund för alla - för ett inkluderande samhälle genom Design för alla” beskriver vad Östersunds kommun menar med ett samhälle utan hinder och visar hur nya hinder kan undvikas sett ur ett funktionshinderperspektiv.

”Ett Östersund för alla” är ett styrdokument som beskriver vad kommunen ska göra för att leva upp till FN:s konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Arbetet innebär bland annat att förebygga och bekämpa diskriminering mot personer med funktionsnedsättning och att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning förutsättningar för självständighet och självbestämmande. Att arbeta med tillgänglighetsfrågor höjer kvaliteten i samhället för alla och är inte bara kopplat till personer med funktionsnedsättning.

Östersunds kommun gjorde en analys 2015 för att identifiera arbetssätt och strategiska utvecklingsområden som ska leda till ett mer inkluderande Östersund. Arbetssättet som valdes blev ”Design för alla”, vilket även beskrivs i kommunens översiktsplan, Östersund 2040.

Syftet med ”Design för alla” är att vid utformning av samhället ta hänsyn till mänsklig mångfald, social delaktighet och jämlikhet. För att uppnå det måste både byggd miljö, produkter, tjänster, kultur och information vara tillgängligt och användbart för alla människor i samhället.¹

För att uppnå ”Ett Östersund för alla” är följande utvecklingsområden prioriterade under perioden 2019–2022:

1. Utveckla och underhålla samverkansformer för ett inkluderande samhälle genom ”Design för alla”
2. Öka medborgarnas och medarbetarnas kompetens om tillgänglighetsfrågor och hur man tar bort hinder i samhället
3. Förbättra kommunikationen om hur man använder olika miljöer, produkter och tjänster
4. Utveckla tillgängliga och användbara miljöer, produkter och tjänster genom ”Design för alla”

¹ Ur EIDD (European Institute for Design and disability) Stockholm Declaration, 2004

1. Inledning

1.1 Varför behövs strategin "Ett Östersund för alla - för ett inkluderande samhälle genom "Design för alla"?"

Den här strategin ska visa vad Östersunds kommun kan och vill göra för att skapa ett samhälle utan hinder och visar hur nya hinder kan undvikas med ett funktionshinderperspektiv. Ett samhälle utan hinder är ett inkluderande samhälle, och gör Östersund till en attraktiv plats att leva och verka i.

"Ett Östersund för alla" är ett styrdokument som beskriver vad kommunen ska göra för att leva upp till FN:s konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Arbetet innebär bland annat att förebygga och bekämpa diskriminering mot personer med funktionsnedsättning och att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning förutsättningar för självständighet och självbestämmande. Att arbeta med tillgänglighetsfrågor höjer kvaliteten i samhället för alla och är inte bara kopplat till personer med funktionsnedsättning. När strategin tagits fram har flera olika lagar, konventioner och styrdokument på olika nivåer (internationellt, nationellt, regionalt och lokalt) beaktats, vilket beskrivs närmare i **bilaga 1**.

1.2 Syfte

Syftet med strategin "Ett Östersund för alla" är att bidra till en kommun utan hinder där alla känner sig välkomna och behandlas på lika villkor.

Strategin ska vara ett stöd för funktioner som planerar, bygger och utför verksamhet för att ta bort hinder och undvika att nya hinder skapas.

1.3 Metod

Ett förslag till strategidokument togs fram 2015 i samverkan med representanter från näringsliv, besöksnäring och privata fastighetsägare (diarienummer 2047 - 2014).

Ambitionen var att strategin ska vara vägledande för dessa aktörer i sin verksamhet. Förslaget var sedan ute på remiss i Tillgänglighetsrådet, Kommunala pensionärsrådet, nämnder och styrelser. Under 2018 har kommunledningsförvaltningen i samarbete med kommunens förvaltningar reviderat och anpassat strategin utifrån nya riktlinjer för styrdokument.

1.4 Förtydliganden och avgränsningar

Vad är "Design för alla"?

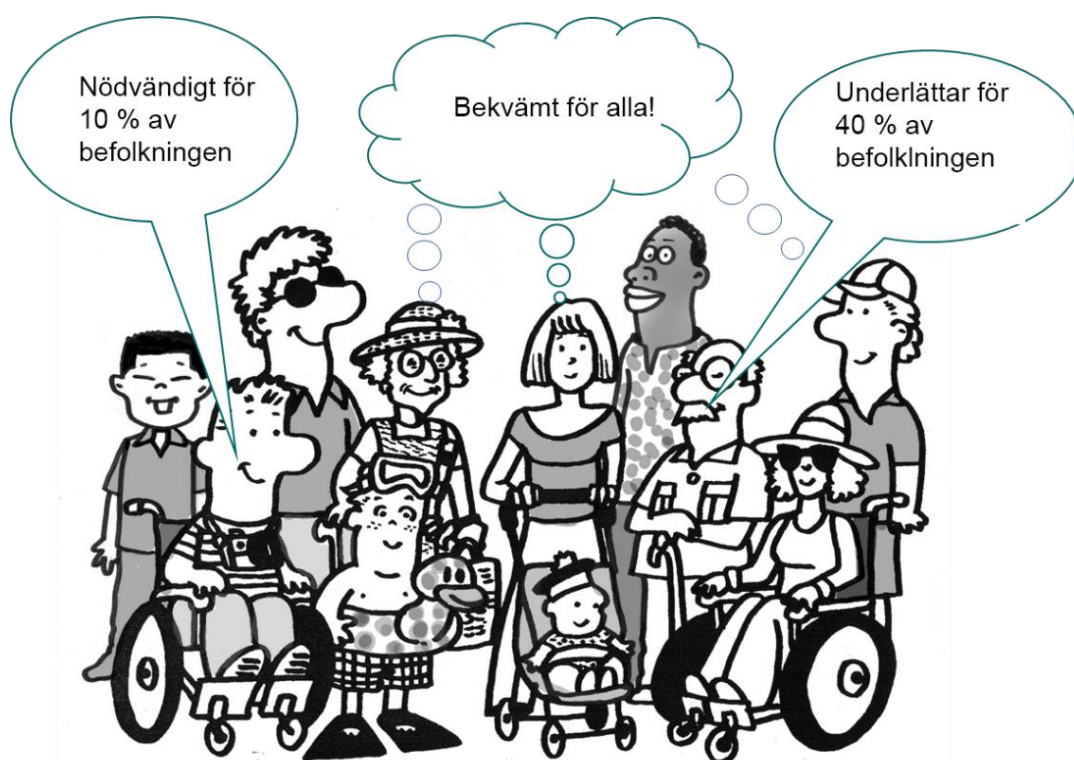
"Design för alla" är ett arbetssätt. Syftet med "Design för alla" är att vid utformning av samhället ta hänsyn till mänsklig mångfald (exempelvis kön, etnicitet, funktionsnedsättning, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, religion eller annan trosuppfattning och ålder), social delaktighet och jämlikhet. För att uppnå det måste både byggd miljö, produkter, tjänster, kultur och information vara tillgängligt och användbart för alla människor i samhället.²

Utgångspunkten är att se människors skilda behov i olika situationer i livet istället för att utforma sär lösningar för vissa grupper, till exempel personer med funktionsnedsättning. Det är många

² Ur EIDD (European Institute for Design and disability) Stockholm Declaration, 2004

olika perspektiv och förutsättningar som behöver beaktas. Det som är nödvändigt för 10% av befolkningen, underlättar för 40% och är bekvämt för alla.

Genom att använda sig av arbetssättet ”Design för alla” är fokus inte längre på den ”normala människan” utan istället på den mänskliga mångfald som kännetecknar verkligheten. Det finns ett funktionshinderperspektiv. Resultatet blir då miljöer, tjänster och produkter som är lätta att förstå och bekväma att använda.



© Design for All Foundation

Bild 1. Bilden visar en grupp med olika människor. Det som är nödvändigt för 10% av befolkningen, underlättar för 40% och är bekvämt för alla.

Vid Centrum för Universal Design på North Carolina State University har man utvecklat sju principer för ”Design för alla”. Genom att använda dessa sju principer i designprocesser säkerställer man att miljöer, produkter och tjänster skapas utifrån en mänsklig mångfald:

1. Lika möjlighet till användning
2. Flexibel användning
3. Enkel och självklar användning
4. Information som går att uppfatta
5. Tolerans mot misstag
6. Låg fysisk ansträngning
7. Utrymme för att komma intill och använda.

Se **bilaga 2** för en närmare beskrivning av de sju principerna.

Övriga centrala begrepp

Några begrepp som används i strategin är:

- funktionsnedsättning
- funktionshinder
- funktionshinderperspektiv
- tillgänglighet
- användbarhet

I bilaga 3 ges en kort beskrivning av dessa begrepp.

2. Strategiska utvecklingsområden

För att stärka Östersunds möjligheter att bli en stad för alla behöver olika områden stärkas upp och utvecklas. Det handlar om att förändra våra arbetssätt och attityder. Östersunds kommun har påbörjat ett arbete med ”Design för alla” men det finns mer att utveckla och stärka.

Följande utvecklingsområden har identifierats för de närmaste åren:

2.1 Utveckla samverkansformer för ett inkluderande samhälle genom arbetssättet ”Design för Alla”

Delaktighet är ett grundläggande behov – det handlar om att kunna vara med och delta självständigt i olika delar av samhället. Genom att inkludera och öka delaktigheten för människor med olika förutsättningar och förmågor växer förståelsen för att vi är olika. Det i sin tur skapar ett öppnare och tryggare samhälle för alla.

För att skapa ett inkluderande samhälle krävs insatser från både offentliga och privata aktörer som samverkar tillsammans. Även civilsamhället med föreningar och intresseorganisationer spelar en viktig roll. En bättre samverkan mellan olika aktörer ger förutsättningar att använda de ekonomiska resurserna på bästa sätt, till exempel vid ombyggnationer och andra större investeringar.

Exempel på aktiviteter för att utveckla samverkan kan vara att:

- kartlägga om och hur samverkan sker med olika aktörer. Går det att samråda med fler, oftare eller på annat sätt utifrån ”Design för alla”
- medborgardialoger där grupper som sällan kommer till tals finns med och särskilt bjuds in
- genomföra medborgardialog

2.2 Öka medborgarnas och medarbetarnas kompetens om tillgänglighetsfrågor och hur man tar bort hinder i samhället

Genom höjd kunskapsnivå i kommunens verksamheter och hos allmänheten vad gäller tillgänglighetsfrågor så ökar respekten för människors olikheter och rättigheter. Generellt är kunskapen låg kring användbarhetsfrågor, både vad som kan uppfattas som hinder och hur man river dem. Orsaken är ofta en begränsad förståelse för hur andras funktionsförmåga kan skilja sig från den egna.

Det är därför viktigt att fortlöpande arbeta med attitydfrågor och att ha ett funktionshinderperspektiv. Då blir det lättare att kunna identifiera vilka åtgärder som behöver göras för att hitta och riva hinder.

Exempel för att genomföra kompetenshöjande insatser kan vara att:

- testa verksamheten utifrån ett funktionshinderperspektiv med principerna för ”Design för alla” (webbsidor, fysiska miljöer, bemötande, produkter)
- utbilda i ”Design för alla” vad gäller produkter, miljöer och tjänster
- använda Myndigheten för delaktighets checklistor för att förbättra tillgänglighet av miljöer, tjänster och produkter.⁴

2.3 Förbättra kommunikationen om hur man använder olika miljöer, produkter och tjänster utifrån design för alla

Tillgång till information om en verksamhet är alltid viktigt, inte minst om man som medborgare är van vid att det finns hinder som gör det svårt att delta i samhällslivet.

Genom att erbjuda information om en verksamhets tillgänglighet underlättar man för medborgare och har möjlighet att locka till sig fler. Det är också viktigt att marknadsföra verksamheter, produkter och tjänster utifrån ett användarperspektiv, för att kunna nå alla medborgare.

Exempel på aktiviteter för att förbättra information och marknadsföringsinsatser kan vara att:

- berätta om tillgängligheten i och utanför era verksamheter via webben
- inventera skyltningen utifrån ”Design för alla”-perspektiv
- berätta om att verksamheten är välkomnande och beskriv på vilket sätt till exempel på webben.

2.4 Utveckla tillgängliga och användbara miljöer, produkter och tjänster genom ”Design för alla”

Ett samhälle som är inkluderande gör det möjligt för alla att delta på lika villkor. För att en destination - oavsett om det är en kommun, en stad eller annan plats - ska kunna uppfattas som välkomnande och inkluderande behöver det finnas tillräckligt många användbara miljöer, produkter och tjänster. Genom att göra tillgängliga lösningar synliga och attraktiva behöver man inte skapa speciallösningar som pekar ut vissa grupper. Därför är det viktigt att alla aktörer i Östersund bidrar utifrån sina ansvarsområden och förutsättningar i arbetet för ett Östersund för alla.

Det är alltid svårare att göra om i efterhand än att göra rätt från början och ofta blir det dyrare. Det är därför särskilt viktigt att ha med sig synsättet ”Design för alla” när det utvecklas nya miljöer, produkter och tjänster. Ett sätt för att lyckas skapa användbara och tillgängliga miljöer är att utgå från skriften Bygg ikapp⁵.

⁴ <http://www.mfd.se/stod-och-verktyg/publikationer/checklistor/>

⁵ Bygg ikapp – för ökad tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning (Elisabeth Svensson, Svensk Byggtjänst, senaste upplagan är från 2015)

Exempel på aktiviteter som kan utveckla tillgängliga och användbara miljöer, produkter och tjänster genom ”Design för alla” kan vara att:

- diskutera verksamheten och arbetsmiljön utifrån ”Design för alla”-perspektivet.
- anställa personer med olika bakgrund
- utforma information (webbsidor, skyltar) för alla
- skapa social och psykisk tillgänglighet, vilket både kan handla om att arbeta med attityder och bemötande och att det finns utrymme att dra sig undan vid behov
- ställa höga krav på användbarhet vid upphandlingar och förfrågningar

3. Ansvar och uppföljning

3.1 Ansvar och spridning

Strategin ”Ett Östersund för alla” har beslutats av kommunfullmäktige. Varje chef inom den verksamhet som berörs av strategin har ett ansvar att planera och genomföra aktiviteter som bidrar till att strategin efterlevs. Strategin ska ligga till grund för nämndernas arbete samt vara vägledande för det privata näringslivet, besöksnäringen och fastighetsägarna i Östersund.

Tillgänglighetsstrategen är dokumentansvarig och har ansvaret att förvalta strategin vilket innebär att säkerställa tillämpning, följa upp och revidera vid behov.

Dokumentansvarig beslutar om vilka indikatorer som ska utvärderas, dock ska alltid nedanstående nyckeltal finnas i uppföljningen:

- Genomförda åtgärder för ökad samverkan utifrån arbetssättet ”Design för alla”
- Genomförda åtgärder för ökad kompetens vad gäller tillgänglighetsfrågor
- Genomförda åtgärder för förbättrad kommunikation/ information vad gäller användbarhet av miljöer, produkter och tjänster utifrån design för alla.
- Genomförda utvecklingsinsatser för tillgängliga och användbara miljöer, produkter och tjänster.

3.2 Uppföljning

Strategin följs årligen upp av dokumentansvarig som vid behov lyfter frågan till kommunstyrelsen. Utvärdering görs utifrån genomförda åtgärder.

3.3 Relaterade dokument

Se bilaga 1

Bilaga 1 – Viktiga lagar och styrdokument

Internationellt

Agenda 2030⁶ med 17 globala mål för hållbar utveckling syftar till att utrota fattigdom och hunger, förverkliga de mänskliga rättigheterna för alla, uppnå jämställdhet och egenmakt för alla kvinnor och flickor samt säkerställa ett varaktigt skydd för planeten och dess naturresurser. Globala målen är integrerade och odelbara och balanserar de tre dimensionerna av hållbar utveckling: den ekonomiska, den sociala och den miljömässiga.

<https://www.globalamalen.se/>

Nationellt

FN:s konvention om mänskliga rättigheter⁷ för personer med funktionsnedsättning är utgångspunkten i den nya nationella funktionshinderpolitiken 2017⁸. I konventionen finns **skyldighetsbärare och rättighetsbärare**. Skyldighetsbärare är den som ansvarar för att respektera, skydda, uppfylla och främja de mänskliga rättigheterna det vill säga staten och det offentliga exempelvis kommuner. Rättighetsbärarna är de individer som har mänskliga rättigheter.

Det nationella målet för funktionshinderpolitiken är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Målet ska bidra till ökad jämställdhet och till att barnrättsperspektivet beaktas. För att nå det nationella målet ska genomförandet av funktionshinderspolitiken inriktas mot fyra områden:

- Principen om universell utformning (Design för alla)
- Befintliga brister i tillgängligheten
- Individuella stöd och lösningar för individens självständighet
- Att förebygga och motverka diskriminering

Regionalt

I Region Jämtland Härjedalen finns en folkhälsopolicy; ”Vår hälsa – länets möjlighet 2016⁹ - 2019. Visionen i den lyder: Hälsa på lika villkor för en hållbar utveckling i Jämtlands län. Östersunds kommun har beslutat att ställa sig bakom policyn. Ett av utvecklingsområdena för ökad folkhälsa handlar om möjligheter för medborgarna att vara delaktiga i styrning och utveckling av samhället – särskilt när det gäller jämställdhet, integration, arbetsmarknad och funktionshinder i samhället. Det kan ske genom ett öppnare beslutsfattande och en positiv inställning till dialoger.

Lokalt

Arbetsättet ”Design för alla” ska gälla i all kommunal planering och verksamhet enligt översiktsplanen Östersund 2040. Översiktsplanen uttrycker kommunens avsikter för den fysiska miljön i framtiden och är vägledande i olika typer av beslut. Arbetet innebär bland annat att förebygga och bekämpa diskriminering mot personer med funktionsnedsättning och att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning förutsättningar för självständighet och självbestämmande. Att arbeta med tillgänglighetsfrågor berör alla kommunens ansvarsområden och verksamheter.

⁶ <https://www.globalamalen.se/>

⁷ <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2015/03/2015.001/>

⁸ <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2017/05/nytt-mal-ska-styra-funktionshinderspolitiken/>

⁹ <http://www.ostersund.se/download/18.23331e3215a7234158224e05/1488291935671/Folkh%C3%A4lsopolicy.pdf>

Bilaga 2 - Design för alla

”Design för Alla”, ”Universal Design” och ”Universell utformning” är olika begrepp för i huvudsak samma syn- och arbetssätt. Arbetssättet syftar till att avveckla fysiska och sociala hinder för att skapa inkludering på alla områden i livet. I den här strategin har vi valt att använda begreppet Design för alla.

Syftet med ”Design för Alla” är att ge alla människor samma möjligheter att delta i alla delar av samhället. För att uppnå detta måste byggd miljö, produkter, tjänster, kultur och information vara tillgängligt och användbart för alla människor i samhället.

Det är utformningen – designen - av en produkt, tjänst eller miljö som oftast kan utgöra både problemet och lösningen – inte människan som använder den. Utformningen av våra byggda miljöer, tjänster och vardagliga föremål kan exkludera eller inkludera beroende på kvaliteten på utförandet och besluten bakom.

Hur gör man design för alla?

Vid Centrum för Universal Design på North Carolina State University har man utvecklat sju principer för Universal Design, det vill säga Design för alla. Genom att använda dessa sju principer i designprocesser säkerställs att miljöer, produkter och tjänster skapas utifrån en mänsklig mångfald. Det gör att alla människor behandlas lika och behovet av särlösningar minskar eller försvinner. Det innebär också att alla människor ges möjligheten att vara självständiga och bli inkluderade i samhällslivet.

Design för allas sju grundprinciper

1. Lika möjlighet till användning

Miljön, produkten eller tjänsten missgynnar eller brännmärker ingen användare.

Det behövs ingen speciell åtgärd för att kunna ta del av en miljö, produkt eller tjänst, som att behöva be om hjälp för att ta sig in eller behöva anmäla i förväg att man har en allergi. Exempel: automatiska dörrar, ramp istället för trappa eller både och vid samma plats, varierat utbud av maträtter hos caféer och restauranger, alla kundtoaletter är lika rymliga och användbara.

2. Flexibel användning

Miljön, produkten eller tjänsten är anpassad till varierande och individuella preferenser och förmågor.

Exempel: en sax som både vänster- och högerhänta kan använda, betalkortläsare som kan justeras i höjd, lekplats med många olika möjligheter till aktivitet, meny på läsplatta där text kan läsas upp digitalt eller förstoras.

3. Enkel och självklar användning

Miljön, produkten eller tjänsten ska vara lätt att förstå oavsett användarens erfarenhet, kunskap, språkförmåga eller koncentrationsförmåga för tillfället.

Exempel: datorprogram som går att använda utan manualer eller hjälpmedel, tydligt låsvred på toaletter, reception eller kundtjänst placeras i direkt anslutning till entré, skyltning med tydliga pictogram istället för text.

4. Information som går att uppfatta

Den information som miljön, produkten eller tjänsten ska förmedla går fram effektivt oavsett förhållanden i omgivningen och användarens uppfattningsförmåga.

Exempel: informationsskyltar placeras där alla kan se och på många olika ställen, skyltar som är upplysta vid mörker, skyltar med tillräckligt stor text, bra belysning så att det går att se ansiktsuttryck, läsa på läppar och se kroppsspråk, tydliga orienteringstavlor i stora varuhus, digital information som kan läsas upp eller förstoras.

5. Tolerans mot misstag

Miljön, produkten eller tjänsten ser till att eventuella fel eller misstag vid användandet inte leder till allvarliga konsekvenser.

En miljö eller produkt utformas så att det aldrig blir farligt att göra fel, eller att det ska vara möjligt att ändra sig utan att konsekvenserna blir för stora.

Exempel: tillräckligt lång inställd tid för att hinna passera automatiska dörrar, tåliga material som håller för slitage, greppvänliga glas, ångrafunction i datorprogram, kontrastmarkerade glaspartier och nivåskillnader, inga utstickande hinder i kroppshöjd.

6. Låg fysisk ansträngning

Miljön, produkten eller tjänsten kan användas effektivt och bekvämt med ett minimum av ansträngningar.

Exempel: engreppsblendare på toaletter, lättöppnade dörrvred, automatiska dörrar, lättöppnade förpackningar, korta och användbara gångvägar mellan busshållplats och serviceinrättning, god ventilation.

7. Utrymme för komma intill och använda

Det måste finnas tillräckligt utrymme för att användarna ska kunna komma fram till, nå och använda en miljö, produkt eller tjänst.

En miljö eller produkt behöver ha storlek och utrymme så de kan användas oberoende på användarens position, storlek, rörlighet och kroppsställning.

Exempel: tvättställ och butiksdiskar som är justerbara i höjd, reglage och knappar sitter i lämplig höjd och döljs inte av möblering, gångtytor som tillåter att två personer går i bredd, stora displayer för touchfunktioner, alla kundtoaletter är rymliga och användbara, stora provrum.

Bilaga 3 – Centrala begrepp

Funktionsnedsättning

Den enskildes nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga, vilken uppstår till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana skador, tillstånd eller sjukdomar kan vara livslånga eller tillfälliga (definitionen antagen av Socialstyrelsens terminologiråd)

Funktionshinder

Begreppet avser den begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen. Exempel på begränsningar är svårigheter att klara sig själv i det dagliga livet och bristande delaktighet i arbetslivet, i sociala relationer, i fritids- och kulturaktiviteter, i utbildning och i demokratiska processer. Det handlar framförallt om bristande tillgänglighet i omgivningen. Det är alltså miljön som utgör ett funktionshinder i de fall den blir en begränsning för personer med funktionsnedsättning (definitionen antagen av Socialstyrelsens terminologiråd).

Funktionshinderperspektiv

Begreppet innebär att man tar hänsyn till människors olika förutsättningar, alltså att funktionsförmågorna kan se olika ut hos olika människor, och att produkter, miljöer och tjänster behöver ta det i beaktning. Synsättet Design för alla har ett tydligt funktionshinderperspektiv.

Tillgänglighet

Begreppet har flera olika definitioner, där den vidaste handlar om att tillgänglighet ska definieras som en förutsättning för full delaktighet och jämlikhet i samhället. I första hand ställs begreppet tillgänglighet i relation till funktionshinder. Begreppet blir mer gripbart om man bryter ner det till några olika perspektiv, vilket till exempel myndigheter som Boverket men också funktionshinderrörelsen har gjort. Då talar man om **fysisk** tillgänglighet, **kommunikativ** tillgänglighet, **informativ** tillgänglighet och **(psyko-) social** tillgänglighet. Ibland pratar man om organisatorisk- och ekonomisk tillgänglighet också.

Användbarhet

Begreppet användbarhet finns definierat i den internationella standarden ISO 9241-11 Riktlinjer för användbarhet. Användbarhet är den utsträckning till vilken en specificerad användare kan använda en miljö, produkt eller tjänst. En miljö, produkt eller tjänsts användbarhet bryts ner till **ändamålsenlighet** (med vilken noggrannhet och fullständighet uppgivna mål nås), **effektivitet** (resursåtgång i relation till ändamålsenligheten), **tillfredsställelse** (frånvaro av obehag eller närvaro av behag och positiva attityder) och **användningssammanhang** (ett givet sammanhang där en miljö, produkt eller tjänst används).