
Protokoll

Tillgänglighetsrådet

3 februari 2025

Tillgänglighetsrådets protokoll

Plats och tid	Ljuskåden, Rådhuset Visborg, 3 februari 2025, klockan 13.00–15.00
Beslutande	Filip Reinhag (S), ordförande Eva Ahlin (C) Johan Thomasson (Neuro), vice ordförande Gösta Karlsson (Synskadades Riksförbund Gotland, SRF) Anna-Lena Svensson (Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet, DHR) Marianne Eriksson (Funkibator) Margareta Palmedal (Astma och allergiförbundet)
Övriga	Matilda Gränsmark, sekreterare, RSF Jyrki Vainio, enhetschef kollektivtrafikenheten, TKF Eva Svedare Riddaregard, kollektivtrafikenheten, TKF Lisa Tunegård, kvalitetsstrateg, RSF
Paragrafer	§ 1–12
Underskrifter	Detta protokoll har justerats digitalt och saknar därför signaturer. Sekreterare Matilda Gränsmark Ordförande Filip Reinhag Justerare Johan Thomasson

Register

Tillgr § 1	Mötets öppnande	4
Tillgr § 2	Godkännande av dagordningen	4
Tillgr § 3	Val av justerare	4
Tillgr § 4	Information från representantgruppen	4
Tillgr § 5	Återkoppling från samråden	5
Tillgr § 6	Sammanträdesdatum samråd MBN/TN och BUN	5
Tillgr § 7	Färdtjänstens beställningscentral - FUNKISAMS skrivelse	5
Tillgr § 8	Synpunktshantering i Region Gotland	8
Tillgr § 9	Allergikommittén	9
Tillgr § 10	Övriga frågor	9
Tillgr § 11	Förslag på frågor på nästa möte	9
Tillgr § 12	Sammanträdet avslutas	9

Tillgr § 1 Mötets öppnande

Ordförande Filip Reinhag (s) hälsar välkomna och förklarar mötet för öppnat.

Tillgr § 2 Godkännande av dagordningen

Dagordningen godkänns.

Tillgr § 3 Val av justerare

Till justerare valdes Johan Thomasson, FUNKISAM.

Tillgr § 4 Information från representantgruppen

Johan Thomasson rapporterar från Repskapet där följande avhandlades:

- Funkisams skrivelse till Region Gotland angående färdtjänsten.
- Allergikommittén.
- Önskemål om att Region Gotland upprättar konsekvensanalyser för funktionsrätt.
- Svar till Fritidsenheten gällande föreningsbidrag. Johan lyfter här särskilt att konsekvenserna drabbar främst de små föreningarna.

Punkterna har lyfts vidare vid Tillgänglighetsrådets beredning. Punkten konsekvensbeskrivning funktionsrätt är inte uppsatt på aktuell dagordning utan kommer på nästkommande.

Rådet tar emot informationen och lägger den till handlingarna.

Tillgr § 5 Återkoppling från samråden

Inga nya samråd har hållits i år.

Tillgr § 6 Sammanträdesdatum samråd MBN/TN och BUN

BUN/GVN har kallat till Samråd den 13 mars kl 17.00. Plats Gråbo Torg 7.
Anmälan görs till Malin Karlsson.

MBN har tagit över samordningen av samrådet TKN/MBN, första mötet
planerat till 19 mars.

Tillgänglighetsrådet tar emot informationen och lägger den till handlingarna.

Tillgr § 7 Färdtjänstens beställningscentral - FUNKISAMS skrivelse

Ordförande Filip Reinhag (s) hälsar Jyrki Vainio och Ewa Svedare Riddaregard
från kollektivtrafikenheten välkomna. De är inbjudna för dialog kring hur
verksamheten planerar att hantera FUNKISAM:s skrivelse om begäran av
uppsägning av avtalet med beställarcentralen för färdtjänsten.

Jyrki Vainio berättar att det är få synpunkter som inkommit kring färdtjänsten.
Ca 0,16% av resorna har återföljts av kundsynpunkter. Jyrki beskriver att han
inte ser de brister i färdtjänsten som funktionshinderorganisationer och andra
användare lyfter och uttrycker att det han ser är att verksamheten fungerar bra.
Om regionen ska bryta ett avtal med en leverantör så behövs identifierade,
konkreta brister.

Johan Thomasson lyfter problematiken med att färdtjänstens användare inte
anmäler in synpunkter när kvaliteten brister. Det blir därmed missvisande om
verksamheten endast lägger fokus på de 0,16% som identifieras. I dialoger
inom funktionsrättsrörelsen uttrycks bristerna muntligen i flera olika
sammanhang. Synpunkter som lyfts vidare av FUNKISAM:s ledamöter vid
möten med kollektivtrafikenheten, men där upplevelsen är att det inte
hörsammas.

Jyrki Vainio återkopplar att alla inkomna synpunkter hanteras individuellt kopplat till personnummer. Detta för att ärendet ska kunna följas i systemen. Jyrki lyfter även informationen om att alla synpunkter inte går att ta del av i sin helhet på grund av sekretess. Kollektivtrafikenheten uppger att de allra flesta ärendena inte har några brister i kvalitet utan följer det som är beslutat i reglementet för Färdtjänsten. Det finns således inga konkreta brister att hantera. Vidare beskriver Eva Svedare Riddaregard att inkomna synpunkter som lyfts i dialog vid möten sparas och ska ligga till grund för uppföljning av reglementet. Matilda Gränsmark frågar om dessa övergripande synpunkter registreras och går att ta del av. Dessa ska finnas registrerade, men var inte inkluderade vid begäran om utdrag av synpunkter på färdtjänsten, via tekniska förvaltningens diarium.

Filip Reinhag återkopplar sin erfarenhet från deltagande vid kollektivtrafikens dialogmöte med DRT (beställarcentralen för färdtjänstresor), Taxi Visby och Funkisam, som han upplevde präglades av stor frustration från både användare (Funkisam) och de taxiförare som erfar bristerna som inte ledde till någon gynnsam dialog. Förarna upplever att de utför onödiga resor på grund av logistik- och samordningsbrister. Filip beskriver även att han valt att åka med Taxi Visby under körning för att erhålla egen erfarenhet av verksamheten. Han upplever det som ett oflexibelt system, vilket inte gynnar användarnas behov.

Eva Ahlin (C) ställer en fråga till kollektivtrafiken. Av de ca 300 synpunkter som inkommit under det gångna året, finns där nedbruten statistik att ta del av vilka områden som synpunkterna handlat om. Ewa Svedare Riddaregard återkopplar att detta finns.

Diskussion förs kring problematiken kring att FUNKISAM och användarna av färdtjänsten upplever att de inte blir lyssnade på och att kollektivtrafikenheten ger svar att brister saknas. Det som är tydligt är att användarnas synpunkter och återkoppling inte inkommer till verksamheten. Orsakerna kan vara:

- Otydlighet kring vem som får anmäla (taxiresenären och annan berörd person?).
- Otydlighet kring var man anmäler och hur man gör det.
- Rädsla att anmäla synpunkter då synpunkterna är kopplade med personnummer.
- Okunskap om anonym synpunktsanmälan.
- Tron att muntlig synpunkt omhändertas såsom skriftliga.
- Tillit och tilltro till verksamheten.

Lisa Tunegård, kvalitetsstrateg, deltar i mötet med anledning av nästkommande punkt på dagordningen. Hon beskriver att synpunktshanteringen för färdtjänsten har lejts ut att hanteras direkt av bolaget som hanterar beställningarna (DRT). Dessa synpunkter skickas därefter vidare till Region Gotland. Lisa uppger även att alla har rätt att lämna synpunkter på verksamheten.

Matilda Gränsmark lyfter kommuner och regioners skyldighet utifrån kommunallagen verka för delaktighet och insyn i verksamheten, vilket i praktiken innebära att vi som region inte kan frånsäga oss ansvaret för kvalitetsbrister om användarna inte lämnar in synpunkter på ett korrekt sätt. Här behöver Region Gotland se över hur vi kan delaktiggöra användarna av färdtjänsten och utifrån deras synpunkter utveckla verksamhetens kvalitet, särskilt i de fall där det framkommer indikationer på att kvalitén bister, såsom i detta fall.

Jyrki Vainio ställer frågan till användarna kring om de har någon känsla av hur många händelser det rör sig om som bedöms brista i kvalitet men som inte rapporterats in. Tillgänglighetsrådets ledamöter har svårt att återkoppla en siffra, men det rådet samstämmighet kring att vi behöver öka medvetenhet om vad det är som brister.

Diskussion förs om vem som kan anmäla in en synpunkt. Marianne Eriksson lyfter att exempelvis även Röda Korsets personal behöver information om att de har möjlighet att anmäla in synpunkter. Margareta Palmedal lyfter att hon inom sina olika engagemang i föreningsrörelsen får många synpunkter på kvalitetsbrister kring färdtjänst och sjukresor, där hon vanligen återkopplar att personen behöver rapportera synpunkten, men att det då är vanligt att personen inte vågar lämna synpunkter. Även Anna-Lena återkopplar att hon fått informationen att endast berörd användare av färdtjänsten är den som kan anmäla in en synpunkt, men om detta inte stämmer behöver denna information gå ut till föreningarna. Även anonyma synpunkter ska kunna anmälas in enligt Lisa Tunegård, vilket är särskilt viktigt om det kan finnas rädsla för de egna rättigheterna.

Matilda lyfter frågan kring att aggregera inkomna synpunkter på övergripande nivå, där de inte hanteras endast var för sig utan där man grupperar synpunkter utifrån vad de handlar om och kan hitta mönster som visar vad vi behöver göra.

Eva Ahlin poängterar att något måste göras framförallt kring nuvarande system för synpunktshantering som kräver personnummer vid rapportering. Diskussion förs kring om man kan härleda körningen på annat sätt, såsom särskilt id på varje körning.

Filip Reinbag lyfter att vi behöver reflektera kring hur vi pratar om, och hur vi samverkar kring detta. Den försvarsställning som användarna upplever att kollektivtrafikenheten möter dem med skapar frustration, något som han i sin roll som ordförande i hälso- och sjukvårdsnämnden behöver beakta. Vi måste alla utforska denna frustration och se hur detta kan bli bättre. Hur gör vi varandra bättre?

Johan Thomasson återkommer till problematiken i att parterna i dialog hamnar i försvarsställning och lyfter vikten av att vi behöver hitta en gemensam

lösning. Många användare beskriver rädsla och därmed tillitsbrist att våga anmäla. Även Gösta Karlsson lyfter vikten av en god dialog mellan beställartjänsten, regionen och FUNKISAM.

Diskussion förs även om reglementet för färdtjänsten. Reglementet är politiskt beslutat och reglerar villkoren för färdtjänsten. Då de händelser som användarna idag upplever som brister inte avviker från reglementet, ser Tillgänglighetsrådet ett behov av att se över reglementet i relation till inkomna synpunkter. Det finns exempelvis inget i nuvarande reglemente som hindrar en omvägsresa över Slite vid transport från sjukhuset till Hemse. Ändring i reglementet kommer dock lyftas till Regionfullmäktige i vår uppger kollektivtrafikenheten.

Johan Thomasson lyfter som förslag att sammankalla färdtjänstens användare till ett informationsmöte och berätta om processen för synpunktshantering.

Tillgänglighetsrådet ordförande Filip Reinbag summerar dialogen med att vi behöver komma närmare varandra och skapa samsyn kring behov baserat på de upplevelser som färdtjänstens användare beskriver och däri identifiera de specifika problemen. Det är i slutändan avtal och reglementen som styr, men dessa behöver ses över i relation till de synpunkter som uttrycks, formellt så väl som i tal och dialog. Låt oss se dagens möte som ett steg i den riktningen.

Tillgänglighetsrådet tar emot informationen och lägger den till handlingarna.

Tillgr § 8 Synpunktshantering i Region Gotland

Lisa Tunegård besöker Tillgänglighetsrådet för att informera om synpunktshantering i Region Gotlands. (se bifogade bilder). Lisa verkar på övergripande nivå och stödjer förvaltningarna i deras kvalitetsarbete. Lisa poängterar att det kan vara svårt att systematisera synpunkterna då dessa inhämtas och hanteras av en extern part, såsom i fallet för färdtjänsten.

Johan Thomasson ställer frågan hur Region Gotland kvalitetssäkrar att dessa rutiner efterföljs. Lisa återkopplar till nämndernas egenuppföljning och medborgardialoger.

Diskussion förs utifrån ovanstående punkt kring färdtjänsten och Tillgänglighetsrådet ser behov av samverkan kring systematiskt kvalitetsarbete och funktionsrätt.

Tillgänglighetsrådet tar emot informationen och lägger den till handlingarna.

Tillgr § 9 Allergikommittén

Repskapet har lyft frågan till Tillgänglighetsrådet kring vad som hänt med Allergikommittén. Stefaan de Maecker har nu fått svar från HSF och Emma Julin som planerar att kalla till ett första möte i början av mars 2025.

Tillgr § 10 Övriga frågor

Inga övriga frågor.

Tillgr § 11 Förslag på frågor på nästa möte

- Funktionsrätt som tvärperspektiv i Region Gotlands handlingar, skrivelse.
- Digitalt utanförskap, återrapportering från projekt.
- Återkoppling gällande skrivelse om färdtjänsten.
- Synpunktshantering och funktionsrätt.
- Inkommen fråga från Kristina Pajuäär på SOF angående information om ny boendeförsörjningsplan.

Tillgr § 12 Sammanträdet avslutas

Ordförande tackar de närvarande för deltagandet och förklarar mötet för avslutat.

Synpunktshantering i Region Gotland

Förbättringsförslag, klagomål eller beröm som rör någon av regionens verksamheter, dela dem med oss så vi får möjlighet att förändra och förbättra oss.



Idag ska vi prata om:

- Vad är vad? Lämna din synpunkt på olika sätt.
- Hur lämnar man en synpunkt?
- Hur jobbar Region Gotland med en inkommen synpunkt?
- Inspel från er, vad kan vi göra bättre?



Vad är vad?

Olika sätt att lämna sina synpunkter till Region Gotland. Finns beskrivet på regionens hemsida.

- Felanmälan
- Medborgarförslag
- Dialoger och forum
- Synpunkter



Felanmälan

Vad: Något i vår offentliga miljö som behöver åtgärdas: tex nedfallna träd, hål i gatan, fulla papperskorgar. Snabb hantering.

Hur: App, chat, e-post, QR-kod eller telefon till kundtjänst.

Vad händer: Ärendet går till ett felanmälningsystem. Du får återkoppling via e-post eller sms.



Medborgarförslag

Vad: Din politiska röst. Skriftligt förslag som lämnas till regionfullmäktige. Förslag som innebär en större förändring, tex att öppna en ny fritidsgård eller anlägga ett friluftsområde. Behandling inom ett år.

Hur: Via e-tjänst eller blankett som skickas på post eller lämnas till receptionen.

Vad händer: Förslaget lämnas till regionfullmäktige som beslutar var förslaget ska utredas och beslutas, information om beslut till regionfullmäktige.



Synpunkt!

Vad: Förbättringsförslag, klagomål eller beröm som rör regionens verksamheter. *Tex:* ordna en fin rabatt utanför biblioteket i Roma, missnöjd eller nöjd med bemötandet från någon av regionens verksamheter.



Hur: E-tjänst, formulär på regionens webbplats, genom Region Gotlands sociala medier, eller via telefon till kundtjänst. Man kan också vända sig direkt till medarbetare eller ansvarig chef för den verksamhet det gäller. Alla anställda inom Region Gotland ska kunna ta emot synpunkter inom sina ansvarsområden. En muntlig synpunkt ska registreras.

Det går att lämna synpunkter anonymt, men då kan det inte ges någon personlig återkoppling om hur ärendet fortskrider.



Vad händer:

- Synpunkten registreras och en bekräftelse skickas till synpunktslämnaren.
- Svar ska ges inom 14 dagar. Vid mer komplexa ärenden som tar längre tid ska synpunktslämnaren få ett svar på status inom två veckor.
- Varje år tas en sammanställning av inkomna synpunkter fram från samtliga förvaltningar som redovisas i regionstyrelsen. Varje nämnd avgör hur ofta man redovisar inkomna synpunkter.

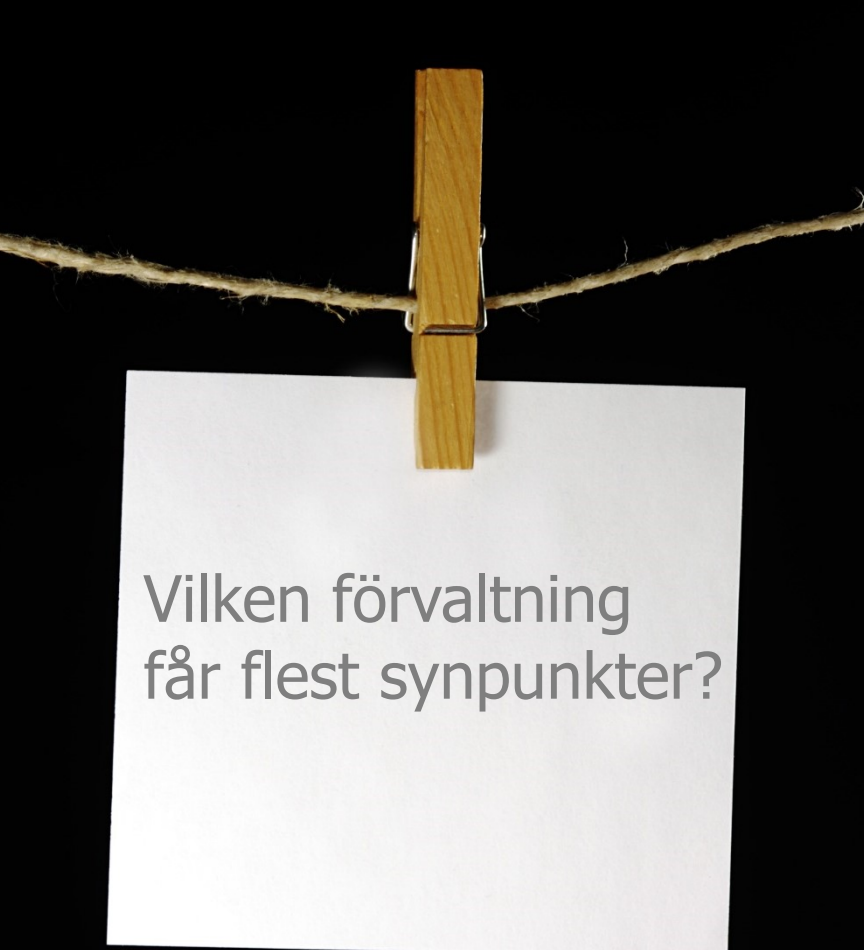


Synpunkter är en viktig del i Region Gotlands förbättringsarbete.

<https://gotland.se/>

Vad är era upplevelser av att lämna synpunkter?





Vilken förvaltning
får flest synpunkter?

Januari 2024 – Augusti 2024

954 stycken inkomna registrerade
synpunkter i Region Gotlands
ärendehanteringssystem

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen
64 st

Samhällsbyggnadsförvaltningen 68 st

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen 72 st

Socialförvaltningen 114 st

Regionstyrelseförvaltningen 144 st

Teknikförvaltningen 492 st