

Hvordan ivareta reisende med assistansebehov?



Mobilitet 2023 - konferansen

Seniorrådgiver Cato Lie, FFO cato.lie@ffo.no



Hva er problemet?



Ombordstigningsutfordringer

Det er store utfordringer rundt universelt utformede på- og avstigningsløsninger på de ulike transportmidlene. Mange av dagens løsninger er ikke gode nok, selv om gode løsninger finnes. Heis eller rampe inn i transportmiddelet som kan betjenes av bruker vet vi finnes i andre land, men ikke i Norge. Det gjør at mange er avhengig av fungerende assistanseløsninger.



Orienteringsutfordringer

Universell utforming i samferdselssektoren handler om å tilrettelegge slik at alle kan bruke kollektivtransport. Personer med sansetap opplever problemer med sviktende informasjonssystemer. Eksempelvis oppstår det problemer ved sporbytte på tog og bytting av gate på flyplass. Det er viktig med god informasjon til alle grupper og godt fungerende assistanseløsninger, særlig i nød- og evakuerings situasjoner, slik at alle passasjerer føler seg trygge på reise.



Assistanseordninger

Det finnes dessverre mange eksempler på situasjoner hvor en manglende helhetlig assistanseordning har skapt problemer, kanskje særlig for reisende med nedsatt syn. Vi kjenner tilfeller der blinde har blitt etterlatt fordi assistanseansvaret mellom transportmidlene var uklare. Det oppleves som svært ubehagelig og utrygt for den som utsettes for dette. Assistanseordningene må fungere godt og enhetlig, og sikre alle med behov for assistanse en trygg reise – slik vi så i Berlin.



Prosjektets formål

Prosjektet skulle finne gode løsninger for utøvelse av assistanse i og mellom de ulike transportløsningene i Norge, og spre dette gjennom utarbeidelse av veiledningsmateriell og instruksjonsfilmer beregnet på ulike aktører i kollektivtransporten.

Noen kundeopplevelser



Illustrasjon: Et bilde som inneholder personer på kollektiv transport. Unsplash.

- Tog: På en togstasjon ble det over høyttaler opplyst om: «Toget er forsinket grunnet rullestolbruker....».
- Buss: En mann som kjører elektrisk rullestol har blitt nektet adgang til buss 4 ganger av ulike grunner.
- Buss: En rullestolbruker ventet på UU-holdeplass i forbindelse med utarbeidelse av UU-veileder: Varierende servicegrad - bussen kjører forbi, passasjer hjelper med rampe, sjåfør er hyggelig og yter god service.
- Fly: Overhørte på walkietalkie: «Hvorfor må de... funksjonshemmede ha rullestol til gate....».
- Fly: Jente med CP sitter om bord i fly, men blir av flykaptein bedt om å forlate flyet. Dette er diskriminering. Ledsagerkravet blir stadig strengere.

Hva er status?



Med et universelt utformet transportsystem kunne mange klart å reise på egen hånd. Men slik er det ikke enda. Mange passasjerer trenger assistanse underveis. Det er et helt grunnleggende krav at transportører møter alle reisende med høflighet og respekt, og opptrer vennlig og serviceinnstilt. Dette krever at de får god opplæring slik at de vet hvordan assistansen skal utøves på en god måte.



Nedverdiggende holdninger gjør noe med selvfølelsen og selvtilliten til reisende med behov for assistanse. Mann må dobbeltsjekke hva som er tilgjengelig da det er lite informasjon om dette og mange er bekymret når de skal reise. Noen opplever å bli behandlet som annenrangs borgere. Samfunnets strukturelle hindringer og enkeltmenneskers holdninger gjør livene til mennesker med funksjonsnedsettelse vanskelig. FFO ønsket med prosjektet å gjøre noe med dette.

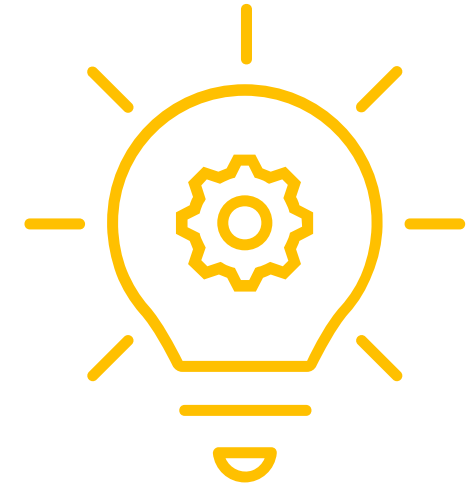
Del 1 i prosjektet

- Laget en film som forteller reisendes opplevelser med kollektivtransport:

Film: Hvordan ivareta reisende med assistansebehov

- Laget en veileder:

Veileder: Hvordan ivareta reisende med assistansebehov



Hva har vi gjort videre?



Illustrasjon: Et bilde som inneholder personer som sitter å venter utendørs. Unsplash.

- Laget film om hvordan assistanse på buss skal utføres
- Laget film om uheldige episoder reisende har opplevd
- Laget film om håp og tanker for fremtiden
- Her er lenke til FFO, hvor alt materialet finnes: www.ffo.no



Konklusjon



Det viktigste er velvilje og serviceinnstilling!



Still spørsmålet: Hva kan jeg hjelpe deg med?

Takk for meg!

