

Extern tillgänglighetsanalys

Tillgänglighet för rättighetsbärare



Syftet med verktyget

Det här verktyget används för att göra en bred extern tillgänglighetsanalys av er verksamhet. Verktyget synliggör utmaningar och områden där utvecklingsarbetet för en mer tillgänglig verksamhet kan börja.

Det kan till exempel handla om:

- Bristande kunskap som hinder
- Fysiska och psykosociala hinder
- Svårbegriplighet som hinder
- Begränsad svenska som hinder
- Krånglig administration som hinder
- Kostnader och avgifter som hinder
- Bristande tillit som hinder

Frågorna i verktyget är inte uttömmande, passa på att diskutera utifrån era egna funderingar och tidigare erfarenheter från er verksamhet.

Tips

1

Börja med att svara enskilt i 10-15 min. Om någon fråga är svår eller inte går att svara på så hoppa över den. Utgå från hur det är i verksamheten idag.

2

Sitt i grupper om 2-3 personer och diskutera frågorna. Försök hitta gemensamma utmaningar och reflektera över hur ni kan arbeta framöver.

3

Samlas i helgrupp och lyft era gemensamma reflektioner och tankar. Skriv gärna upp på en tavla eller papper, de områden som gemensamt identifierats som utvecklingsområden.

4

Välj ut en tillgänglighetsaspekt som ni vill arbeta med och gör en mindmap över möjliga förslag på lösningar.

5

Fördela ansvaret i gruppen för genomförande och uppföljning och boka in en avstämning för att utvärdera lösningar.

Olika aspekter av tillgänglighet

Brist på kunskap som hinder

Finns det information om oss utformat på sätt så att alla invånare förstår vad vi gör och hur de går tillväga för att ta del av vår verksamhet? Vad är konsekvenserna om informationen inte når fram?

- Är informationen lätt att få tag i?
- Vilka kanaler används för informationen?
- Vet personer vad det är för skillnad mellan oss och andra aktörer?
- Förstår de hur samverkan mellan oss och samverkande aktörer fungerar?

Psyko-sociala hinder

Finns det personer som undviker att besöka oss alternativt har svårt att tillgodogöra sig våra tjänster utifrån psykosociala svårigheter? Vad blir konsekvenserna av det för enskilda personers rättigheter?

- Hur kan ett besök/möte med beslutsfattare i vår verksamhet uppfattas av en person med psyko-sociala utmaningar?
- Hur lyssnar vi på vad personen vill säga?
- Finns det sätt vi kan göra vår service tillgänglig utanför det klassiska institutionella besöket på t.ex socialkontoret? Kan vi mötas på andra platser?

Fysiska hinder

Finns det fysiska hinder som gör att målgruppen inte hittar/har möjlighet att komma till oss och hur ser våra lokaler ut när de väl kommit fram?

- Börja med vägen till verksamheten och fråga: Vem kan ta sig hit? Vem kan komma in i de lokaler där verksamheten finns?
- Kan en person som har syn- eller hörselnedsättningar ta del av verksamheten?
- Kan personer som är allergiska delta?
- Finns det Braille-skrift på skyltar i lokalerna?
- Är webben anpassad så att personer med olika funktionsnedsättningar kan ta del av det som finns där?

Bristande tillit som hinder

Finns det grupper/personer som inte litar på vår professionalitet utifrån tidigare erfarenheter av diskriminering eller dåligt bemötande? Finns det idag delar i vårt bemötande eller verksamhet som är diskriminerande?

- Hur kan vi vara säkra på att vårt bemötande uppfattas som professionellt av alla oberoende av kön, sexuell läggning, könsöverskridande identitet och uttryck, funktionsnedsättning, etnicitet, religion och ålder?
- Är vi lika flexibla i vårt agerande mot alla?
- Ställer vi samma frågor till samtliga personer vi möter i vår verksamhet?

Administrativa hinder

Är rutiner, kontaktvägar, blanketter och möten tydliga och begripliga för alla personer vi träffar? Vilka problem kan annars uppstå?

- Försök att titta på verksamheten utifrån, som om du kom in i den för första gången, finns det några hinder som försvårar för personer att göra den motprestation de förväntas göra?
- Vilka administrativa rutiner förväntas en person lära sig inom varje enhet (datum, tid, blanketter, telefontid, deadlines osv.)?
- Kan de administrativa rutinerna förenklas på något sätt?

Kostnader och avgifter som hinder

Finns det ekonomiska hinder som gör att personer inte söker sig till oss? Vilka konsekvenser får det för personen ifråga och dennes rättigheter?

- Vad kostar det att använda sig av vår service?
- Finns det ekonomiskt stöd att få för den som annars inte har råd att ta del av verksamheten? Känner personer till hur de ska göra för att få detta stöd?
- Behöver en person betala i flera olika steg, t.ex. först på vårdcentralen och sedan hos specialisten?
- Hur viktigt är stödet från er för att personen ifråga ska kunna åtnjuta sina mänskliga rättigheter? (Ju centralare stödet är desto viktigare är det förstås att det är ekonomiskt tillgängligt)

Svårbegriplighet som hinder

Vad kan förenklas och göras tydligare för att personer med kognitiva utmaningar ska få tillgång till er verksamhet?

- Kan ni be olika personer som inte är lika bekanta med er verksamhet att hjälpa er att se på er verksamhet med nya ögon?
- På vilket sätt kan personer få mer utförliga förklaringar kring information, stöd och service om det behövs?

Begränsad svenska som hinder

Hur kan vi säkerställa att information går fram på den detaljnivå som krävs?

- Förutsätter vi att personer kan läsa, skriva och förstå svenska lika bra som vi själva?
- Vilka språk kommunicerar vi på och tillgängliggör vår information på?
- När ska vi använda tolk?
- Finns det möjlighet att använda telefontolk?