

## Landstingsstyrelsens förslag till beslut

---

### **Motion 2008:35 av Juan Carlos Cebrian m.fl. (S) om synskadades möjligheter att delta i enkätundersökningar**

Föredragande landstingsråd: Stig Nyman

#### Ärendet

Motionärerna föreslår att ett enkelt och fungerande system utvecklas för att ta in uppgifter från allmänheten som också fungerar smidigt för synskadade.

#### Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslår landstingsfullmäktige besluta

*att anse motionen besvarad.*

Motionären tar upp en viktig fråga, nämligen att alla medborgare ska kunna påverka sin vardag. Att kunna delta i enkätundersökningar är ett viktigt sätt att göra sin röst hörd. Landstinget jobbar aktivt med denna fråga, men det finns anledning att kontinuerligt se över rutinerna för att säkerställa att alla medborgare får möjlighet att delta.

#### **Bilagor**

- 1 Motion 2008:35
- 2 Färdtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande

2008-12-16

LS 0810-0903

## Behandling i landstingsstyrelsen

Landstingsrådsberedningen behandlade ärendet den 9 september 2009.

Landstingsstyrelsen behandlade ärendet den 22 september 2009.

Vid behandlingen i landstingsstyrelsen yrkades bifall dels till landstingsrådsberedningens förslag, dels till MP-, S- och V-ledamöternas förslag.

Landstingsstyrelsens beslut fattades utan omröstning.

*S-, V- och MP-ledamöterna reserverade sig:*

”Landstingsstyrelsen föreslås föreslå landstingsfullmäktige besluta *att* bifalla motionen

Motionärens krav är självklara och helt i enlighet med landstingets handikappolitiska program.

För att kunna genomföra telefonintervjuer tas lämpligen kontakt med handikapporganisationerna som kan fråga sina medlemmar om de vill delta i den aktuella enkätundersökningen. Kontakt kan även tas med tolkcentralen när det finns behov av tolkning mellan text och tal.”

## Ärendet och dess beredning

**Juan Carlos Cebrian m.fl. (S)** har i en motion (bilaga), väckt den 7 oktober 2008, föreslagit landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta *att* SLL utvecklar ett enkelt och fungerande system för att ta in uppgifter från allmänheten som också fungerar smidigt för synskadade.

Yttranden har inhämtats från landstingsdirektören, hälso- och sjukvårdsnämnden och färdtjänstnämnden.

**Landstingsdirektören** har i tjänsteutlåtande den 23 februari 2009 föreslagit landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta *att* anse motionen besvarad.

I motionen tar Juan Carlos Cebrian m.fl. (S) upp synskadades möjligheter att delta i enkätundersökningar. Ibland är dessa anpassade till synskadades

LS 0810-0903

möjligheter att svara, men inte alltid. Inte minst uppmärksammas i motionen problematiken i samband med enkätundersökningar via Internet. En rekommendation är att landstinget i samverkan med brukarna ta fram ett system som används när landstinget behöver ta in uppgifter från allmänheten som fungerar väl också för synskadade.

I motionen lyfts den mycket viktiga frågan om varje invånares möjlighet att på sina villkor delta i den demokratiska processen. Frågeställningen i just denna motion är egentligen endast ett av flera exempel på situationer då landstinget inte fullt ut tagit sitt kommunikativa ansvar.

Kommunikationsdirektören har initierat en förstudie som ska svara på frågan vilka åtgärder man i olika delar av SLL har vidtagit för att kommunicera med invånarna på vars och ens villkor. Utifrån denna nulägesbeskrivning har sedan april 2009 ett förbättrings- och utvecklingsarbete inletts. Detta ska göras i nära samverkan med de olika brukargrupperna.

Den nu aktuella motionen kan ses som ett betydelsefullt underlag till arbetet.

#### *Miljökonsekvenser av beslutet*

Beslutet medför oförändrade konsekvenser för miljön.

**Hälso- och sjukvårdsnämnden** har den 23 juni 2009, enligt förvaltningens förslag, beslutat att avge följande yttrande.

”Enkätundersökningar är en vedertagen metod för att ta reda på befolkningens/patienternas syn på vården/vårdtjänster. Det är av stor vikt att även synskadade personer har möjlighet att, med beaktande av deras förutsättningar, kunna ge sin syn på vården/vårdtjänster. I dagsläget är telefonintervjuer möjliga och genomförs vid alla patientenkäter, vilka upphandlats av landstinget och administreras av företaget Indikator.

Möjligheten att besvara frågorna telefonledes finns genom att ringa företaget Indikator. Informationen om detta behöver sannolikt intensifieras. Vid senaste sammanträdet i HSN-förvaltningens Samverkansråd, där representanter för handikapp- och pensionärsorganisationerna träffar företrädare för förvaltningen informerades om denna möjlighet. Förvaltningen anser att även vårdgivare, som använder sig av andra enkäter, bör ge synskadade möjligheten att telefonledes besvara frågorna.”

*S- och V-ledamöterna reserverade sig till förmån för sitt förslag att bifalla motionen.*

LS 0810-0903

*MP-ersättaren lät anteckna följande särskilda uttalande.*

”Om jag hade haft yrkandreätt skulle jag ha föreslagit hälso- och sjukvårdsnämnden besluta *att* bifalla motionen.

Motionärens krav är självklara och helt i enlighet med landstingets handikappolitiska program. För att kunna genomföra telefonintervjuer tas lämpligen kontakt med handikapporganisationerna som i sin tur kan fråga sina medlemmar om de vill delta i den aktuella enkätundersökningen. Kontakt kan även tas med tolkcentralen när det föreligger behov av tolkning mellan text och tal.”

**Färdtjänstnämnden** har den 21 januari 2009, enligt förvaltningens förslag, beslutat *att* som svar på motionen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande (bilaga).

*S-ledamöterna reserverade sig till förmån för sitt förslag att bifalla motionen.*

## Bilagor

### Motion 2008:35

Ibland vill landstinget veta vad vi medborgare tycker, även dem som är synskadade tillfrågas. Det genomförs enkätundersökningar och telefonintervjuer. Ofta så uppmanas man gå in på nätet. Vi förväntas besvara en quest back. Och de som verkligen bryr sig om just synskadade har kanske skickat ut en omgång frågor i punktskrift, som givetvis inte går att fylla i.

När undersökningar ska genomföras, så finns det olika vägar att gå. En del fungerar utan problem för synskadade och andra kan fungera om de får hjälp av någon annan. Många synskadade förr emellertid fram önskemålet att der skulle vara bra om det bara fanns ett eller kanske två sätt som man generellt kunde rekommendera så att synskadade ska kunna medverka. Telefonintervjuer fungerar alltid bra, eftersom vi allihop då har en reell chans att delta fullt ut.

Visst kan man få till frågeformulär via E-post. Men fortfarande är det ganska många synskadade som inte har dator eller fixar att använda den tillräckligt bra. Och de synskadade som kör mycket med sin dator är oftast ordentligt trötta på hurtiga tillrop om att fylla i blanketter via nätet. Många gånger går de inte alls att manövrera med de synskadades anpassningar. När de försöker, så blir slutresultatet många gånger att datorn slocknar och i värsta fall måste dyr fixning anskaffas efteråt. Eller så tvingas de ta hjälp av seende anhöriga, vänner eller grannar och då föll ju hela poängen. System ska vara möjliga att sköta själv även för den som är gravt synskadad.

Vårt förslag är därför att Stockholms läns landsting utvecklar ett system när landstinget behöver ta in uppgifter från allmänheten som fungerar bra också för synskadade. Särskilt när det gäller färdtjänst och annan service är det ytterst angeläget med relevanta uppgifter från synskadade – i egenskap av brukare – för att kunna underbygga besluten.

Vi kanske ska göra det så enkelt för oss att landstinget helt enkelt alltid ringer upp och ställer frågor. Sedan noterar frågeställaren resultaten. Konstigare än så behöver det inte vara. Landstinget har här en chans att visa vägen för andra offentliga myndigheter och institutioner.

Med anledning av ovanstående föreslår vi landstingsfullmäktige besluta

att Stockholms läns landsting utvecklar ett enkelt och fungerande system för att ta in uppgifter från allmänheten som också fungerar smidigt för synskadade.

Stockholm den 2 oktober 2008

Juan Carlos Cebrian

Gunnar Lindgren

Anita Johansson

## **Färdtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande**

### **Förvaltningens synpunkter**

Motionären skriver vidare att inte alla synskadade har dator och flera klarar inte att besvara frågeformulär via e-posten eller via frågeformulär i punkt-skrift, som inte går att fylla i. Motionären konstaterar att telefonintervjuer alltid fungerar bra med möjlighet att delta fullt ut.

Färdtjänsten tillämpar idag en metod för undersökning som genomförs på telefon, en så kallad "kundnöjdhetsmätning" för den särskilda kollektivtrafiken. Där ringer man dagligen upp totalt 10 stycken färdtjänst- och sjukresenärer och ställer frågor om hur resenärerna upplever kvaliteten på den service som Färdtjänsten levererar. Urvalet resor är slumpmässigt valda.

Metoden är enkel och den fungerar bra även för synskadade. Färdtjänsten behöver inte föra ett särskilt register över synskadade vilket kan bli fallet med andra undersökningsmetoder, som måste särskilja synskadade från övriga i undersökningen.

Förvaltningen delar motionärens uppfattning att när landstinget behöver ta in uppgifter från allmänheten är det viktigt att det fungerar utan problem även för synskadade. När det gäller färdtjänst är det särskilt angeläget med synpunkter från synskadade i deras egenskap av brukare av tjänsten. Förvaltningen tar för övrigt inte ställning till motionärens förslag utan avvaktar fullmäktiges beslut.