

FUNKSJONSHEMMEDES FELLESORGANISASJON

Hvordan ivareta reisende med assistansebehov



–I en ideell verden ville jeg gjerne klart meg selv.

Men på busser må man ha en rampe som brettes ut. Den kan ikke jeg betjene selv, da er jeg avhengig av assistanse. Jeg forventer at sjåføren eller konduktøren hjelper meg, men det skjer ikke alltid. Jeg ønsker ikke å være avhengig av godvilje fra mine medpassasjerer, sier Cato Lie.



–Skjer det ett eller annet og vi må over fra tog til buss, er det fint om konduktøren er oppmerksom på meg, og at jeg trenger assistanse over på bussen, sier Hanne Jernsetervangen (synshemmet).



–Jeg skulle ønske at det hadde vært en tavle der det var skrevet slik at de reisende kunne se det, at toget har skiftet perrong, sier Reidar Breistein (hørselshemmet).



–Bussene kjører veldig fort veldig ofte, og bremses kraftig opp. Hvis jeg står da har jeg ikke en sjanse. Jeg har falt flere ganger. Det er først da folk skjønner at jeg har et problem. Jeg blir ofte tatt for å være beruset, særlig i kombinasjon med det at jeg har litt talevansker, så tror folk at det er formiddagsfylla, sier Bente Endresen (kognitiv funksjonsnedsettelse).



”I en ideell verden kunne jeg klart meg selv”

Dersom buss og tog, holdeplasser, togstasjoner og flyplasser var universelt utformet, kunne de fleste funksjonshemmede klart å reise på egen hånd.

Vi er på vei, men vi er ikke i mål. Derfor er muligheten for assistanse så viktig! Mange stasjoner og holdeplasser har ikke en assistanseordning, og da må andre ansatte bistå. Det viktigste du som ansatt kan gjøre, er å se dine reisende og spørre om de trenger hjelp. Det er ikke alltid du kan løse utfordringene, men det betyr mye å bli tilbudt hjelp på en hyggelig måte. Det er bedre å la folk vente mens du ringer noen for å få vite hvordan du bruker høyttalersystemet eller slår ut rampen, enn å overlate dem til seg selv fordi du er usikker.

Funksjonshemmede har krav på den samme tilgangen til kollektiv- og flytransport som andre, og kollektiv- og flyselskapene har plikt til å tilby assistanse.

Vi håper denne veilederen vil gi deg som jobber i kollektiv- eller flytransporten større forståelse for hvilken assistanse personer med funksjonsnedsettelse kan ha behov for, og hvordan du best kan hjelpe.

Funksjonshemmede er en svært sammensatt gruppe med ulike utfordringer. Noen er født med en funksjonsnedsettelse, mens andre opplever å få en funksjonsnedsettelse på grunn av sykdom eller skade senere i livet. Mange av oss vil få en funksjonsnedsettelse i løpet av livet: vi kan brette beinet, få bevegelsesvansker under en graviditet, eller få en funksjonsnedsettelse som følge av høy alder. Det er store forskjeller på hvilke, og hvor store hindringer en funksjonsnedsettelse medfører. Mange funksjonsnedsettelse er usynlige, som for eksempel psykiske eller kognitive vansker. Husk at også personer med usynlige funksjonsnedsettelse kan ha behov for assistanse.

Hva trenger funksjonshemmede assistanse til?

► På stasjon, holdeplass og flyplass

Tavler som viser avgangstider og eventuelle endringer, og tydelige beskjeder over høyttaler-anlegg er avgjørende for at syns- og hørselshemmede skal kunne benytte seg av kollektiv og flytilbud, og føle seg trygge på reise. Også passasjerer med lese- og språkutfordringer kan ha dra nytte av at informasjon og beskjeder gis både over høyttaler-anlegg og på tavler.

Ved sporendringer eller bytte av gate, og i nød- og evakuerings situasjoner er det spesielt viktig å huske at ikke alle hører eller ser beskjeder som gis, eller kan ta seg fra ett sted til et annet uten assistanse. Det kan gjelde flere enn de med synlige funksjonsnedsettelse, også personer med kognitiv funksjonsnedsettelse eller orienteringsutfordringer kan ha behov for assistanse i slike situasjoner. Her må du som ansatt ha et våkent blikk og se hvem som trenger assistanse.

Når du ledsager en synshemmet er det fint å gi vedkomme en arm og holde i. Unngå å dra eller dytte. Dersom det finnes ledelinje, kan du vise til denne. En ledelinje må være taktil og visuell, og ikke ha noe i veien som bryter linjen. Ledelinjer er til god hjelp både for svaksynte og blinde.

► Ombordstigning

Rullestolbrukere trenger ofte hjelp til å betjene heis eller rampe, mens synshemmede kan trenge en arm og holde i for å komme seg ombord. Flere kan også trenge hjelp med bagasjen. Buss-sjåføren, togpersonell eller andre ansatte har ansvaret for gi nødvendig assistanse. Det gjelder også når det er buss for tog på deler av en strekning, og de reisende må forflytte seg fra tog over på buss og eventuelt tilbake på toget. Hvis noe oppstår underveis og de reisende for eksempel må bytte buss eller tog, har også personell ansvaret for å hjelpe de som trenger assistanse.

Ikke alle flyavganger har passasjerbro fra gaten over til flyet. For å komme opp trappen til flyet er rullestolbrukere avhengig av assistanse for å bruke en trappeklatrer eller en bærestol. Begge alternativer kan føles utrygge, det er derfor viktig at du som ansatt har trent på dette. Det skal alltid være minst to personer som bistår ved bruk av bærestol.

► Ombord

Personer med nedsatt syn kan ha behov for å bli vist til et ledig sete. Mange funksjonshemmede kan ha problemer med å stå under reisen, og er avhengig av at handikapsetene er ledige. Det er fint at du som ansatt ser til at disse forbeholdes de som trenger dem. Husk at også reisende med kognitive eller psykiske funksjonsnedsettelse kan ha problemer med å stå. For syns- og hørselshemmede er det viktig av beskjeder som gis underveis både er lesbare og kan høres.

► Ved ankomst

Syns- og hørselshemmede er avhengige av at ankomst og holdeplasser annonseres både over høyttaler og på skjerm. Noen kan ha behov for assistanse ved ankomst. Ikke alle trenger rampe, men for noen kan et høyt trinn eller gap mellom vogn og plattform være utfordrende. Flere kan også trenge hjelp til å få med seg bagasjen.

Reisende med funksjonsnedsettelse som skal videre med annen kollektivtransport, kan trenge hjelp for å komme seg fra tog til buss eller omvendt.



Det viktigste er velvilje!

For funksjonshemmede kan det å reise kreve grundige forberedelser.

Finnes det rampe for rullestolen? Vil endringer i avgangstider eller plattform bli annonsert på en måte som gjør at jeg får det med meg?

Får jeg hjelp til å få bagasjen ombord?

Funksjonshemmede forstår at du ikke kan løse alle situasjoner, men setter pris på høflighet og på at du prøver! Husk at det alltid er bedre å spørre om noen trenger hjelp og få et «nei takk» enn å la være å spørre.