Rådet för personer med funktionsnedsättning 12.11.2026 § 98

§ 98

Godkännande av ställningstagandet ”Service ska ordnas i tillgängliga lokaler” från rådet för personer med funktionsnedsättning

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Hietala Kalle

Beslutsförslag

Rådet för personer med funktionsnedsättning beslutar godkänna ställningstagandet enligt förslaget och sända ställningstagandet till den ansvariga tjänsteinnehavaren för kännedom.

Behandling

Beslut

Rådet för personer med funktionsnedsättning godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria

Rådet för personer med funktionsnedsättning 28.10.2026

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Rådet för personer med funktionsnedsättning beslutar godkänna ställningstagandet enligt förslaget och sända ställningstagandet till den ansvariga tjänsteinnehavaren för kännedom.

Behandling

Beslut

Redogörelse

Rådet för personer med funktionsnedsättning föreslår följande ställningstagande:

Service ska ordnas i tillgängliga lokaler

Rådet för personer med funktionsnedsättning påminner om att alla kommuninvånare ska ha lika möjligheter att använda offentlig service. Servicen ska i regel ordnas i lokaler som alla kan ta sig till och använda tryggt och så självständigt som möjligt, oberoende av funktionsförmåga, ålder eller användning av hjälpmedel.

Ett exempel är den rehabilitering och fysioterapi som Västra Nylands välfärdsområde ordnar för personer med funktionsnedsättning i Mellersta Esbos simhall. De ändringar som gjorts i bastu-, dusch- och omklädningsrummen för specialgrupper har försämrat lokalernas tillgänglighet och hindrat en del av kunderna från att använda tjänster som främjar deras funktionsförmåga.

Tillgänglighet är en förutsättning för jämlik service

En servicelokal som inte är fysiskt tillgänglig kan hindra eller avsevärt försvåra användningen av servicen. Tillgänglighet innebär inte enbart att entrén är trappfri. Den omfattar också bland annat fungerande gångvägar, tillräckligt breda dörrar,

en tillgänglig toalett, ändamålsenlig belysning, god akustik, tydlig skyltning, hörslinga samt tillgängliga kundbetjänings- och könummersystem. Det ska också vara smidigt att uträtta ärenden tillsammans med en ledsagare eller assistent eller med en ledar- eller assistanshund.

Om servicen ordnas i en lokal som inte är tillgänglig får ansvaret för att lösa situationen inte lämnas åt kunden. Distansservice, hembesök eller andra alternativa arrangemang kan komplettera servicen, men de ersätter inte en servicelokal som lämpar sig för alla. De får inte heller begränsa kundens valmöjligheter eller försämra servicens kvalitet.

Om servicen är i synnerhet avsedd för personer med funktionsnedsättning har serviceanordnaren ett särskilt stort ansvar för att säkerställa fysisk tillgänglighet och tillgänglighet i övrigt. Lokaler som inte är tillgängliga strider i sådan service mot servicens syfte och kan i praktiken hindra målgruppen från att få det stöd den behöver.

Krav från rådet för personer med funktionsnedsättning

- Servicelokalernas tillgänglighet ska bedömas innan lokalerna tas i bruk, hyrs, anskaffas, byggs eller grundrenoveras.
- Upptäckta tillgänglighetshinder ska åtgärdas utan dröjsmål, och en ansvarig person och en tidsplan ska utses för åtgärderna.
- Personalen är skyldig att rapportera tillgänglighetsbrister som den upptäcker.
- Information om lokalernas tillgänglighet ska publiceras tydligt på webbplatsen och ges i samband med tidsbokningen.
- Information om tillfälliga arrangemang ska ges på ett tillgängligt sätt, även digitalt, och kunden ska erbjudas ett alternativ som i praktiken är likvärdigt.
- Rådet för personer med funktionsnedsättning och serviceanvändare med olika typer av funktionsnedsättningar ska involveras i planeringen och utvärderingen av lokaler, tjänster och serviceprocesser i ett tillräckligt tidigt skede.
- Personalen ska få utbildning i tillgänglig och jämlik kundservice.

Uppföljning och ansvar

Hur tillgängligheten förverkligas ska följas upp regelbundet som en del av egenkontrollen och kvalitetsledningen inom tjänsterna. Det ska vara enkelt att lämna respons, och responskanalerna ska vara digitalt tillgängliga. Upptäckta brister och åtgärdandet av dem ska rapporteras öppet.

Rådet för personer med funktionsnedsättning förutsätter att de aktörer som ansvarar för att ordna tjänsterna säkerställer att alla kundservicelokaler är tillgängliga. Tillgängliga lokaler är till nytta för alla kommuninvånare och utgör en väsentlig del av högklassiga, trygga och jämlika tjänster.

Behörighet

Enligt lagen om välfärdsområden (611/2021) ska rådet för personer med funktionsnedsättning ges möjlighet att påverka planering, beredning, genomförande och uppföljning inom olika verksamheter i välfärdsområdet i frågor som är eller som rådet för personer med funktionsnedsättning bedömer vara av betydelse för personer med funktionsnedsättning och med hänsyn till de tjänster de behöver. Rådet för personer med funktionsnedsättning ska också tas med när former för delaktighet och hörande utvecklas i välfärdsområdet.

Enligt 42 § i förvaltningsstadgan ska välfärdsområdesstyrelsen inrätta de påverkansorgan som anges i lagen om välfärdsområden och sörja för deras verksamhetsförutsättningar.

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom
Verkställighet

Beslutshistoria