**SL-trafikens tillgänglighet för personer med synnedsättning**

Här har vi samlat information om tillgängligheten i olika delar av SL-trafiken för personer med synnedsättning.

# Tunnelbana

## Information som hörs på tunnelbanestationen

På stationerna och ombord på tågen finns talad information. Det finns även andra ljudsignaler för att vägleda dig som resenär.

Pratorer kallas ett hjälpmedel som gör att det går att höra en del av den information som finns på destinationsskyltarna. Pratorerna styrs av en fotocell som sitter i taket nära en av de skyltar som visar när nästa tåg kommer. Står du i närheten under pratorn, går den igång. Den läser upp information om avgångarna, men inte annan information som kan finnas på skyltarna.

Olika röster olika riktningar

För att det ska vara lättare för dig att höra åt vilket håll nästa tåg är på väg, har de tåg som är på väg söderut en mansröst och de tåg som är på väg norrut har en kvinnoröst i utropen på stationen.

## Ombord på tågen

Alla tunnelbanevagnar som är av den modernare typen har automatiska stationsutrop. På tåg av äldre modell är det tågföraren som sköter utropen.

## Knäppande ljudfyrar

På en del ändstationer, där tågen kan avgå från olika sidor av en bred perrong, finns en ljudfyr som knäpper på den sidan där nästa tåg går ifrån.

## Kännbara markeringar vid tunnelbanestationerna

För att du som ser dåligt eller inte alls ska kunna orientera dig lättare på stationen, finns det kännbara markeringar och kontrastmarkeringar i biljetthallar och på perronger.

Alla perrongkanter ut mot spåren är markerade i vitt, för att vara i så stor kontrast mot spårområdet som möjligt. Innanför kanten finns kännbara markeringar, antingen i form av räfflade betongplattor på utomhusstationerna, eller som mässingslister på inomhusstationerna.

I biljetthallen finns också kännbara markeringar på golvet vid spärrarna.
Tre markeringar betyder att där kan man gå, en markering betyder att det är stängt och endast för resenärer som ska åt andra hållet.

Pendeltåg

Du öppnar själv dörrarna under juni, juli och augusti. Det här är för att kunna hålla en behagligare temperatur ombord på tågen. För att kliva av eller på tåget trycker du på knappen som är placerad mitt på dörren när knappen lyser grönt.

Vid Stockholms södra, Stockholm City, Stockholm Odenplan och Arlanda central öppnar vi alltid dörrarna utan att du behöver trycka på knappen.

## Information som hörs på pendeltågsstationen

På stationerna och ombord på tågen finns talad information.

Pratorer kallas ett hjälpmedel som gör att det går att höra en del av den information som finns på destinationsskyltarna.

Pratorerna styrs av tidtabellen och tågets ankomst till stationen, och sitter nära en av de skyltar som visar när nästa tåg kommer.
Den läser upp information om avgångarna och viss annan information som kan finnas på skyltarna.

## Ombord på tågen

Alla pendeltågsvagnar har automatiska stationsutrop.

## Kännbara markeringar vid pendeltågen

Kännbara markeringar och kontrastmarkering gör det lättare för dig att orientera dig på pendeltågsstationen.

Alla perrongkanter ut mot spåren är markerade i vitt, för att vara i så stor kontrast mot spårområdet som möjligt. Innanför kanten finns kännbara markeringar, antingen i form av räfflade betongplattor på utomhusstationerna, eller som mässingslister på inomhusstationerna.

I biljetthallen finns också kännbara markeringar på golvet vid spärrarna.
Tre markeringar betyder att där kan man gå, en markering betyder att det är stängt och endast för resenärer som ska åt andra hållet.

Bussar

Information som hörs ombord och vid busshållplatsen

Alla bussar har automatiska utrop av hållplatserna. Du kan förstås även be föraren ropa ut din hållplats.

Bussarna har också automatiska utrop av linjenummer och destination i en högtalare utanpå bussen.

På allt fler busshållplatser finns det elektroniska skyltar som visar avgångsinformation, som uppdateras i realtid utifrån var bussen är. På de flesta av de hållplatserna kan du få den informationen uppläst genom att du trycker på en knapp som sitter på hållplatsstolpen eller busskuren. Knappen är märkt med ordet INFO. (står med svartskrift och punktskrift)

Närtrafikens bussar
På närtrafikens bussar är det bussföraren som har hand om informationen, eftersom de här bussarna inte har bestämda hållplatser, utan stannar där det passar dig bäst.
Märkta gångstråk vid busshållplatsen

Märkta gångstråk gör det lättare för dig att orientera dig på busshållplatsen.

På nyanlagda och ombyggda busshållplatser finns det räfflade plattor som du känner med käpp eller fötter, och som gör det lättare att hitta till bussen eller mellan busshållplatser och stationer. En markering visar var bussen vanligtvis stannar och framdörren är. Ibland kan hinder i trafiken göra att bussen inte kan stanna precis vid den här markeringen.
Pendelbåtar
Pendelbåtarnas tillgänglighet varierar beroende på vilken linje du åker med och på hur stort avståndet är mellan båten och bryggan.

# Tvärbanan

Tvärbanan är byggd under de senaste årtiondena och har därför ganska god tillgänglighet.

För att spårvagnen ska stanna där du vill kliva av, behöver du trycka på stoppknappen ombord, "plinga". Alltså, precis som på bussen.

På hållplatserna Solna Business Park, Sundbyberg, Gröndal, Trekanten, Liljeholmen (i riktning mot Sickla), Mårtensdal och Luma och Sickla kaj delar Tvärbanan perrong med bussar.

Du öppnar dörrarna på spårvagnen genom att trycka på öppna-knappen när den lyser grönt. Den sitter mitt på dörren. Dörrarna stängs automatiskt så snart inget bryter ljusstrålen i dörröppningen.

Information som hörs ombord och vid hållplatsen

Spårvagnen har elektroniskt informationssystem med automatiska utrop, som ropar ut nästa hållplats och vilken sluthållplats spårvagnen går till.

Informationsskyltarna på hållplatserna har inte automatiska utrop, men det finns ett högtalarsystem där vi meddelar störningar i trafiken.

Skyltar på perrongen och spårvagnen

Ombord på spårvagnen finns automatiska skyltar som visar vart tåget går och vilken som är nästa hållplats.

På perrongen hittar du elektroniska skyltar som visar när nästa spårvagn går och vart den är på väg. Skyltarna kan också visa information om störningar.

Du hittar också informationstavlor med tidtabeller och annan tryckt information.

Märkta gångstråk

Alla Tvärbanans perronger har märkta gångstråk och varningsstråk längs med kanten.

# Nockebybanan

Nockebybanan är en gammal spårvagnslinje som numera kör med moderna vagnar. Tillgängligheten är ganska bra på Nockebybanan.

För att spårvagnen ska stanna där du vill kliva av, behöver du trycka på stoppknappen ombord, "plinga". Alltså, precis som på bussen.

Du öppnar dörrarna på spårvagnen genom att trycka på öppna-knappen när den lyser grönt. Den sitter mitt på dörren. Dörrarna stängs automatiskt så snart inget bryter ljusstrålen i dörröppningen.

Information som hörs ombord och vid hållplatsen

Spårvagnen har elektroniskt informationssystem med automatiska utrop, som ropar ut nästa hållplats och vilken sluthållplats spårvagnen går till. Det finns även konduktör ombord som kan ge information direkt till dig.

Informationsskyltarna på hållplatserna har inte automatiska utrop, men det finns högtalarsystem överallt där vi meddelar störningar i trafiken.

## Skyltar på perrongen och på spårvagnen

Ombord på tåget finns automatiska skyltar som visar vart spårvagnen går och vad nästa stopp heter.

På perrongen vid **Alvik** och vid **Nockeby** hittar du elektroniska skyltar som visar när nästa spårvagn går. Skyltarna kan också visa information om störningar.

Du hittar också informationstavlor med tidtabeller och annan tryckt information på varje hållplats.

## Märkta gångstråk

Det finns inte märkta gångstråk eller varningsstråk längs med kanten på perrongen/trottoaren på de flesta hållplatserna, så var försiktig. Vid **Alvik** finns både gångstråk och andra markeringar på stationen.
Lidingöbanan

Lidingöbanan är ombyggd de senaste åren och har stationer och hållplatser som är tillgänglighetsanpassade och nya, moderna vagnar.

Hållplatsen **Torsvik** är inte fullt tillgänglighetsanpassad

För att spårvagnen ska stanna där du vill kliva av, behöver du trycka på stoppknappen ombord, "plinga". Alltså precis som på bussen.

På tider när inte så många reser kan du behöva trycka på en knapp för att öppna dörren. Knappen hittar du mitt på dörren.

## Information som hörs ombord och vid hållplatsen

Spårvagnen har ett elektroniskt informationssystem med automatiska utrop.

Informationsskyltarna på hållplatserna har automatiska utrop.

## Skyltar på perrongen och spårvagnen

Vagnarna har automatiska skyltar som visar åt vilket håll tåget går och vad nästa stopp heter.

På perrongen hittar du elektroniska skyltar som visar när nästa tåg går. Skyltarna kan också visa information om störningar.

Du hittar också informationstavlor med tidtabeller och annan tryckt information.

## Märkta gångstråk

Alla hållplatser på Lidingöbanan har märkta gångstråk och varningsstråk längs med kanten.

Roslagsbanan

Roslagsbanan är en av de äldsta järnvägarna i Stockholms län. Under flera år har det pågått arbete med att modernisera både spår och stationer/hållplatser och det arbetet kommer att fortsätta de närmaste åren fram till och med 2020.

Roslagsbanan är tillgänglig med undantag för stationen Bråvallavägen.

Bråvallavägen har inte någon barriärfri förbindelse till plattformen för tåg mot Stockholms östra.

## Information som hörs ombord och vid hållplatsen

Roslagsbanan har automatiska utrop i vagnarna. Konduktören kan också hjälpa till med personlig information.

Det finns högtalarsystem på samtliga stationer/hållplatser. Där ropas störningar i trafiken ut manuellt.

## Skyltar på perrongen

På de flesta perronger hittar du elektroniska skyltar som visar när nästa tåg går på nästan alla hållplatser och stationer. Skyltarna kan också visa information om störningar.

Digitala skyltar saknas på: Molnby, Frösunda, Ekskogen, Kårsta, Vendevägen, Bråvallavägen och Enebyberg.

Du hittar också informationstavlor med tidtabeller och annan tryckt information.

## Märkta gångstråk

Kännbara markeringar och kontrastmarkering på perrongerna finns på alla stationer utom i Molnby.

# Saltsjöbanan

Saltsjöbanan är en gammal järnväg, men just nu rustar vi upp Saltsjöbanan och efter det kommer tillgängligheten att bli bättre.

## Information som hörs

Tågpersonalen ropar ut nästa station i högtalarna. Det finns personal ombord som kan hjälpa till med information. Det finns ingen läsbar trafikinformation på tågen.

Högtalare finns på stationerna, men det finns inga automatiska utrop om när nästa tåg kommer.

## Digitala informationsskyltar

Skyltar med information om nästa avgång finns på de flesta av hållplatserna utmed Saltsjöbanan. Det är bara de mindre hållplatserna som saknar sådana.

## Märkta gångstråk

De flesta stationer har kontrastmarkering och taktila markeringar på perrongen.

Det saknas kontrastmarkeringar vid Fisksätra och Tattby.

# Spårväg City

**Spårväg City går just nu mellan T-Centralen och Waldemarsudde.**

Spårvagnen delar flera hållplatser med bussar.

För att spårvagnen ska stanna där du vill kliva av, behöver du trycka på stoppknappen ombord, "plinga". Alltså, precis som på bussen.

På tider när inte så många reser kan du behöva trycka på en knapp för att öppna dörren. Knappen hittar du mitt på dörren.
Det finns konduktör ombord och vissa tider även servicevärdar som kan assistera dig vid hållplatsen och på spårvagnen.

## Information som hörs ombord och vid hållplatsen

Spårvagnen har elektroniskt informationssystem med automatiska utrop.

Informationsskyltarna på hållplatserna har automatiska utrop.

## Skyltar på hållplatserna och tåget

Ombord på tåget finns automatiska skyltar som visar vart spårvagnen går och vad nästa stopp heter.

På hållplatsen hittar du elektroniska skyltar som visar när nästa tåg går. Skyltarna kan också visa information om störningar.

Du hittar också informationstavlor med tidtabeller och annan tryckt information på hållplatsens anslagstavlor.

## Märkta gångstråk

De nya och ombyggda hållplatserna har märkta gångstråk och varningsstråk längs med kanten, men saknas på hållplatserna vid **Nybroplan**och**Djurgårdsbron.**

# SL:s Tillgänglighet

Ring SL om tillgänglighet!

Ring **020 120 20 22** om du;

* vill fråga om tillgängligheten på din resa
* har frågor om tillgänglighetsgarantin.

Du kan ringa dygnet runt, alla dagar i veckan. Du kommer direkt till kundtjänst och de som svarar är specialutbildade i tillgänglighet, i samarbete med organisationer för funktionshinderfrågor.

Vad är Tillgänglighetsgaranti?
Tillgänglighetsgarantin finns för att du som har en funktionsnedsättning ska kunna använda dig av SL-trafiken även när något oförutsett händer. Garantin gäller för resor där SL har kommunicerat att resan ska vara tillgänglig.

Fordon och stationer som ännu inte är tillgänglighetsanpassade ingår inte i denna resegaranti.

Exempel på situationer då tillgänglighetsgarantin gäller:
Du som är helt beroende av att hissar eller rulltrappor fungerar för att kunna resa, kan få hjälp med att resa vidare till en station där hissar/rulltrappor fungerar, om de är ur funktion på din station.

Om du är beroende av automatiska utrop som vanligtvis finns på den station eller hållplats du reser ifrån och de inte fungerar så att du kliver på fel tåg eller buss, kan du få hjälp att resa vidare.

Om du är beroende av automatiska eller manuella utrop på tåget eller bussen och de inte fungerar eller ger felaktig information så att du kliver av på fel ställe, kan du få hjälp att resa vidare.

Om din förbeställda ledsagare inte kommer i tid kan du få hjälp att resa vidare.

Så här gör du
För att använda dig av tillgänglighetsgarantin ringer du SL:s kundtjänst på telefon 020 120 20 22 eller skickar sms till 070 256 46 81. Du får praktisk och personlig hjälp med att fortsätta din resa av specialutbildad personal.
Du kan också kontakta spärrvakt eller stationsvärdar för att få hjälp.

# SL-trafikens Ledsagning

Här har vi samlat information om SL:s ledsagning.

För att beställa ledsagning:

Ring **020 120 20 22** om du...

* vill beställa ledsagning på stationen, i bussterminalen eller mellan båt och annan SL-trafik
* vill beställa ledsagning på annan plats i Sverige genom ledsagningsportalen

Du kan ringa dygnet runt, alla dagar i veckan. Du kommer direkt till kundtjänst och de som svarar är specialutbildade i tillgänglighet, i samarbete med organisationer för funktionshinderfrågor.

Om ledsagning i SL-trafiken
Det är trafikutövarens personal som utför ledsagning inom SL- och Waxholmsbolagets trafik. Ledsagning erbjuds på alla tunnelbane- och pendeltågsstationer samt på stora bytespunkter för lokalbanetrafiken. Det erbjuds även på stora bytespunkter mellan spårtrafik och buss och vid tio stora bytespunkter mellan land- och sjötrafik. Förbeställningstiden varierar för de olika trafikslagen.

Ledsagarens ansvar är att möta upp resenären vid ankommande fordon eller på annan avtalad plats inom SL- eller Waxholmstrafikens ansvarsområde, såsom entré/brygga eller spärrområde. Ledsagaren ger orienteringsstöd till nästa trafikslag, entré eller spärr.

Ledsagaren hjälper inte till med att bära väskor eller andra tillhörigheter och ledsagaren följer inte med in på fordon eller på resan.

Ansvarig trafikoperatör ansvarar för att utse lämplig ledsagare för uppdraget. Det innebär att det inte finns något inslag av kundval i uppdraget.

Resenären som beställer ledsagning bör ange ett telefonnummer som ledsagaren kan nå resenären på.

Egen ledsagare
Det är bara du som har **färdtjänstkort från Region Stockholm/Stockholms läns landsting** som får ta med en (1) ledsagare utan kostnad. Har du inte färdtjänstkort får du och din ledsagare betala för resan som vanligt.

Ledsagning - Färdmedel och tider
Tunnelbanan
Du kan beställa ledsagning på alla tunnelbanestationer. Ledsagaren hjälper dig vid byten till eller från bussar eller andra tåg, eller mellan olika linjer på tunnelbanan. Du beställer ledsagning senast en halvtimme innan du ska åka.

Bussar
Ledsagning mellan bussar
Du kan få ledsagning mellan olika bussar på många av de stora knutpunkterna i länet.
Du kan få ledsagning mellan bussar från klockan 08.00 till klockan 18.00 på vardagar och mellan 09.00 och 15.00 på helger.  Hur lång tid i förväg du måste beställa ledsagning mellan olika bussar beror på var du behöver den. Förbeställningstiden kan variera och vara mellan 30 och 120 minuter, men om du åker på morgonen och behöver ledsagning behöver du oftast ringa redan dagen innan.

På många av de stora knutpunkterna kan du också få ledsagning när du ska byta mellan buss och tunnelbana, pendeltåg eller annat tåg.

Tvärbanan
Du kan få ledsagning på stationerna, Alvik, Globen, Gullmarsplan, Liljeholmen, Solna centrum, Sundbyberg och Årstaberg
Du beställer ledsagning senast en timme i förväg under dagtid före klockan 18.00 måndag till fredag. Reser du under övrig tid, beställer du ledsagarservice senast två timmar i förväg.

Nockebybanan
Ledsagning finns vid Alvik. Du beställer ledsagning senast en timme i förväg under dagtid före klockan 18.00 måndag till fredag. Reser du under övrig tid, beställer du ledsagarservice senast två timmar i förväg.

Lidingöbanan
Det finns ledsagning i **Ropsten** och till och från tunnelbanan. Beställ ledsagning **minst 30 minuter innan du ska resa**.

Roslagsbanan

Ledsagning finns vid **Östra station** till och från bussterminalen och tunnelbanan.

Ledsagning finns vid **Täby centrum** till och från bussterminalen.

Du behöver beställa ledsagningen senast en timme i förväg.

# Spårväg City

Det finns ledsagning vid Nybroplan och till och från tunnelbanan. Beställ ledsagning **minst 30 minuter innan du ska resa.**

Pendeltåg
Du kan beställa ledsagning på alla pendeltågsstationer.
Beställ minst en timme i förväg:
Vardagar (måndag till fredag) mellan klockan 6.45 och 19.00.
Lördagar, söndagar och helgdagar mellan klockan 10.00 och 18.00.
Beställ minst två timmar i förväg övrig tid.

# PendelbåtLedsagning mellan båtar och övrig SL-trafikBeställ ledsagning minst en timme i förväg.

Du kan få ledsagning mellan båtar och annan SL-trafik på tio bytespunkter i länet.

## Här kan du få ledsagningStockholms innerstad**Allmänna gränd:** mellan spårvagnslinje 7 och Djurgårdsfärjan linje 82 och pendelbåtslinje 80, och omvänt.**Nybroplan:** mellan spårvagnslinje 7 eller tunnelbanan (stationerna Kungsträdgården och Östermalmstorg) och pendelbåtslinje 80 vid Nybrokajen, och omvänt.**Slussen:** mellan tunnelbanan eller bussarna vid tunnelbanestationen och Djurgårdsfärjan linje 82, och omvänt.**Strömkajen:** mellan Kungsträdgårdens tunnelbanestation och Waxholmsbolagets båtar vid Strömkajen, och omvänt.

## Övriga länet**Boda, Värmdö:** mellan busshållplatsen och Waxholmsbolagets båtar vid Boda brygga, och omvänt.**Dalarö, Haninge:** mellan busshållplatsen och Waxholmsbolagets båtar vid Hotellbryggan, och omvänt.**Gåshaga, Lidingö:** mellan Lidingöbanan och Waxholmsbolagets båtar vid Gåshaga brygga, och omvänt.**Sollenkroka, Värmdö:** mellan busshållplatsen och Waxholmsbolagets båtar vid Sollenkroka brygga, och omvänt.**Stavsnäs, Värmdö:** mellan busshållplatsen och Waxholmsbolagets båtar i Stavsnäs vinterhamn, och omvänt.**Vaxholm:** mellan busshållplatsen Söderhamnsplan och Waxholmsbolagets båtar, och omvänt.

Bärhjälp på Centralen-området
Du som beställer ledsagning kan få hjälp att bära din väska på området kring T-Centralen.

Du kan bara få bärhjälp i samband med att du också beställer ledsagning. Du beställer bärhjälp och ledsagning på SL:s tillgänglighetsnummer 020 120 20 22.

Det går att få bärhjälp alla dagar mellan klockan 07.30 och klockan 20.30. Du måste beställa bärhjälp minst ett dygn innan du behöver hjälpen.

Villkor för bärhjälp
Du får endast hjälp att bära en väska och den får väga som mest 20 kg. Den får inte vara större än 55 x 45 x 25 cm.

Bärhjälpen gäller bara vid Centralen-området (T-Centralen, Stockholm City, Stockholms central, Cityterminalen samt närliggande busshållplatser) vid byte mellan SL-trafik samt vid byte från SL-trafik till något av de trafikslag som är anslutna till Ledsaningsportalen.
Det går också att få bärhjälp när du byter från SL-trafik till en väntande taxi.

Du måste själv kunna ta hand om ditt bagage när du väl kliver på fordonet eftersom varken ledsagaren eller väskbäraren följer med in på tåget eller bussen.

Om något skulle gå sönder
SL ersätter direkta skador på en väska som uppstått när någon av våra medarbetare har burit väskan. Ersättningen motsvarar generellt en reparation eller ett inköp av en motsvarande väska, upp till 2 000 kronor. SL betalar inte några övriga kostnader i samband med väskbärandet. Om du till exempel missar ett tåg på grund av att väskan går sönder medan vi bär den, betalar inte SL kostnader för nya biljetter.