

# Erfarenheter av dåligt bemötande och orättvis behandling

Slutrapport av undersökning 2025

# Sammanfattning

Under hösten 2025 genomförde funktionsstödsförvaltningen i Malmö en enkätundersökning om erfarenheter av dåligt bemötande och orättvis behandling hos personer med funktionsnedsättning. Det är ett område som också kallas funkofobi.

Med funktionsnedsättning avses olika former av fysisk, intellektuell och psykisk funktionsnedsättning (inklusive psykisk ohälsa).

Undersökningen genomfördes med hjälp av föreningar och organisationer i Malmö som representerar målgrupperna. Sammanlagt 151 svar kom in.

Cirka hälften av de svarande uppger att de under de senaste tre åren har blivit dåligt bemötta eller orättvist behandlade för att de har en funktionsnedsättning. De vanligaste upplevelserna är att inte bli tagen på allvar, att inte bli lyssnad på och att bli ifrågasatt. Vårdcentral, läkare eller tandläkare var det vanligaste svaret på var det uppstår. Ungefär en tredjedel av de svarande har någon gång låtit bli att besöka en plats av rädsla för dåligt bemötande eller orättvis behandling. Cirka två tredjedelar av de svarande har sett någon annan bli dåligt bemött eller orättvist behandlad för att de har en funktionsnedsättning.

Det är första gången som funktionsstödsförvaltningen genomför en liknande undersökning. Undersökningen genomfördes i mindre skala men visar på viktiga resultat. Genom mer kunskap på lokal nivå är förhoppningen att underlaget kan bidra till både stadens och andra aktörers arbete, och till att belysa de utmaningar som många personer med funktionsnedsättning möter.

# Innehållet i slutrapporten

- Bakgrund till arbetet, syftet med undersökningen och information om undersökningens genomförande.
- Redovisning av resultaten på enkäten per fråga. Det görs nedslag i hur olika grupper (utifrån kön och ålder) har svarat.
- Reflektioner från dialogmöten som hölls i samband med undersökningen.
- Insikter och arbetet framåt. Avsnittet innehåller även förslag på åtgärder från dialogmöte och rekommendationer för det fortsatta arbetet.

# Bakgrund och syfte

# Bakgrund

Funktionsstödsnämndens ordförande gav funktionsstödsförvaltningen i uppdrag att undersöka förekomsten av funkofobi i Malmö. Flera nationella rapporter\* visar på att funkofobi är utbrett i samhället och att många personer med funktionsnedsättning upplever diskriminering. Situationen påverkar människors livsvillkor och rättigheter, men vid uppdragets start fanns inte så mycket fakta på lokal nivå i Malmö om omfattning och hur det förekommer.

Uppdraget var att identifiera nulägesbilden och förekomsten av funkofobi i Malmö. Genom att inhämta erfarenheter och kunskap hos Malmöbor med funktionsnedsättning skulle ett kunskapsunderlag tas fram. Denna slutrapport utgör detta kunskapsunderlag.

I arbetet med undersökningen valde funktionsstödsförvaltningen att använda begreppen dåligt bemötande och orättvis behandling istället för funkofobi. Anledningen till detta var att underlätta förståelsen för så många som möjligt, då funkofobi fortfarande är ett relativt nytt begrepp. På nästa sida förklaras begreppet.

\*Se referenslista.

# Vad är funkofobi?

Funkofobi är ett samlingsbegrepp för de fördomar, kränkande bemötande och diskriminering som personer med funktionsnedsättning kan mötas av och utsättas för. Begreppet togs in i Svenska Akademiens ordlista 2015, och kan jämföras med liknande begrepp som sexism eller homofobi. Funkofobi kan yttra sig på många olika sätt – som nedsättande språkbruk, förminskning, osynliggörande eller bristande tillgänglighet.

Det visar sig också på alla samhällsområden. I skolan är barn med funktionsnedsättning mer utsatta för mobbning och dåligt bemötande från andra elever och vuxna. På arbetsmarknaden gör risken för diskriminering eller ett sämre bemötande att vissa personer inte berättar om sin funktionsnedsättning när de söker ett arbete. Personer med funktionsnedsättning får i lägre utsträckning den vård och tandvård som de behöver. Antalet anmälningar av diskriminering med samband till funktionsnedsättning har ökat under de senaste åren. Området med flest anmälningar är skolan, men även samhällsområdena varor, tjänster och socialtjänst är ofta förekommande.

Bristen på kunskap om funktionsnedsättning anges ofta som en vanlig orsak till funkofobi. Kunskap om en persons funktionsnedsättning kan vara avgörande både för att kunna ge ett gott bemötande och för att kunna ta bort relevanta hinder (se referenslista för källor).

”Att något är funkofobiskt kan innefatta allt från att någon säger något fördomsfullt om människor med funktionsnedsättningar, till att något inte är tillgängligt”

(Stoppa funkofobin 2022)

# Syfte

Syftet med undersökningen var att få mer kunskap om erfarenheter av negativt och kränkande bemötande, orättvis behandling och diskriminering hos Malmöbor med funktionsnedsättning.

Genom att undersöka hur vanligt det är med dåligt bemötande och orättvis behandling samt hur och var det uppstår, skapas också möjligheter att synliggöra ojämlikhet och orättvisor. Arbetet belyser därför befintliga utmaningar med funkofofi och Malmöbors röster om utmaningarna.

Syftet var därmed också att skapa ett kunskapsunderlag som kan utgöra en grund för framtida arbete och åtgärder på olika nivåer och i olika samhällsområden. Förhoppningen är att underlaget kan bidra till kunskap i staden och hos andra aktörer samt till arbetet med mänskliga rättigheter i stort.

# Genomförande

# Metod

Undersökningen genomfördes som en enkät. Enkäten gjordes i papper, och fanns tillgänglig i textversion och i bildstödsversion.

Utifrån ett förarbete med förslag på enkätfrågor och genomförande bjöds föreningar och brukarorganisationer i Malmö in till ett dialogmöte den 1 oktober 2025. Förslaget på frågor skickades ut innan. På dialogmötet deltog 14 föreningar och bidrog genom gruppsamtal med synpunkter och idéer gällande enkätfrågorna och genomförandet.

Utifrån dialogerna färdigställdes enkäten och delades ut till föreningarna, som spred den vidare till sina medlemmar och hjälpte till att samla in svar. Enkäten delades också ut på en av förvaltningens mötesplatser. Enkäten genomfördes mellan den 22 oktober-21 november. Inkomna enkätsvar lades in manuellt i ett enkätverktyg av tjänsteperson på funktionsstödsförvaltningen. Därefter sammanställdes resultatet.

Ett andra dialogmöte anordnades den 18 december, där resultaten återkopplades till föreningarna. Underlaget skickades ut innan. På dialogmötet deltog 11 föreningar och det fördes gruppsamtal med nedslag i resultaten och om möjliga åtgärder framåt. Sammanställningen av dialogerna har tagits med i slutrapporten.

# Om enkäten

Enkäten innehöll tre bakgrundsfrågor och sex enkätfrågor. Samtliga frågor hade flervalsalternativ som besvarades i kryssrutor. På två av frågorna kunde mer än ett svar kryssas i. Totalt **151 svar** kom in på enkäten. Fem enkätsvar inkom i bildstödsversion, resterande i textversion.

**Bakgrundsfrågorna** ställdes för att förstå resultaten bättre och för att se om det finns skillnader mellan hur olika grupper svarar. Frågorna handlade om kön, ålder och hur enkäten besvaras.

**Enkätfrågorna** fokuserade på upplevelser av dåligt bemötande och orättvis behandling, hur och var det yttrar sig, hur ofta det inträffar och hur det kan påverka den enskilde.

Enkäten var frivillig att svara på. Det var också frivilligt för föreningarna att delta i spridning och insamling av enkäten.

Enkäten och hanteringen av svaren var utformad för att kunna säkra anonymitet. Inga fritextsvar fanns och ingen personlig information angavs. Ett särskilt förtydligande gällande hantering av vissa enkätsvar och undantag gjordes till föreningarna för att säkerställa en säker hantering.

# Dessa frågor ställdes i enkäten

## Tre bakgrundsfrågor:

1. Vilket kön har du? Med kön menar vi det kön du känner dig som.
2. Hur gammal är du?
3. Hur svarar du på enkäten?

## Sex enkätfrågor:

1. Tänk efter hur det har varit när du träffat människor under de senaste tre åren (2023-2025). Har du blivit dåligt bemött eller orättvist behandlad för att du har en funktionsnedsättning?
2. Vad var det som hände när du blev dåligt bemött eller orättvist behandlad av någon? Du kan kryssa i mer än ett svar.
3. Var har någon bemött dig dåligt eller behandlat dig orättvist? Du kan kryssa i mer än ett svar.
4. Hur ofta bemöter någon dig dåligt eller är orättvis mot dig?
5. Har du någon gång låtit bli att besöka en plats för att du är rädd för att bli dåligt bemött eller orättvist behandlad där?
6. Har du sett någon annan bli dåligt bemött eller orättvist behandlad för att de har en funktionsnedsättning?

# Enkätresultat

# Tolkning av resultaten

Resultaten presenteras först på total nivå av samtliga svar på frågan. Resultaten presenteras i antal svaranden och även andel (procent) där det är relevant. Skillnader i resultaten är inte statistiskt säkerställda.

Resultaten presenteras även nedbrutna utifrån kön och till viss del ålder. På vissa frågor, framförallt de med många svarsalternativ, presenteras resultatet endast utifrån kön.

Nedbrytningen utifrån kön och ålder görs inom respektive grupp. Till exempel kan det innebära att om 50 kvinnor har svarat på en fråga, så redovisas antalet eller andelen kvinnor inom den gruppen som har svarat ja på en fråga eller som angett ett visst alternativ. Likaså gäller för ålder. Där beräknas hur många eller hur stor andel i exempelvis åldersgruppen 45-54 år som svarat ja eller ett visst alternativ. Vissa grupper har så få svaranden (2 eller färre) att resultaten inte bryts ned, det gäller exempelvis personer under 18 år och personer med annan eller ingen könsidentitet.

Om en person svarade nej på första enkätfrågan var instruktionen att gå vidare direkt till fråga 5. Detta medför att det är olika antal svar på de olika frågorna. I sammanställningen av resultatet har därför "tomma rader" i underlaget räknats bort. De tomma raderna innebär att det inte finns något svar på frågan. I bilagorna presenteras tabeller med statistiken som legat till grund för resultaten.

# Bakgrundsfrågor

## Kön

87 kvinnor och 59 män besvarade enkäten. Det motsvarar en könsfördelning på 58% kvinnor och 40% män.

Det var färre än 5 personer med annan eller ingen könsidentitet, som inte ville svara på frågan eller som svarade "vet inte".

## Hur enkäten besvarats

119 personer har svarat på enkäten själv. Det motsvarar 80% av de svarande.

27 personer fick hjälp av någon annan (18% av de svarande).

Färre än 5 personer ville inte svara på frågan (2% av de svarande).

## Ålder

De åldersgrupper med flest svarande var 65-74 år med 35 personer (23% av de svarande), 75 år eller äldre med 31 personer (21%) och 55-64 år med 28 personer (19%).

I övriga åldrar var det mellan 19-21 personer i grupperna 30-44 år respektive 45-54 år (13-14% av de svarande).

I gruppen 18-29 år var det 9 personer (6% av de svarande).

Färre än sex personer var yngre än 18 år, ville inte svara på frågan eller svarade "vet inte".

## Tänk efter hur det har varit när du träffat människor under de senaste tre åren (2023-2025). Har du blivit dåligt bemött eller orättvist behandlad för att du har en funktionsnedsättning?

**Resultat** 68 personer svarade ja, 66 svarade nej.  
13 personer ville inte svara eller svarade vet inte.

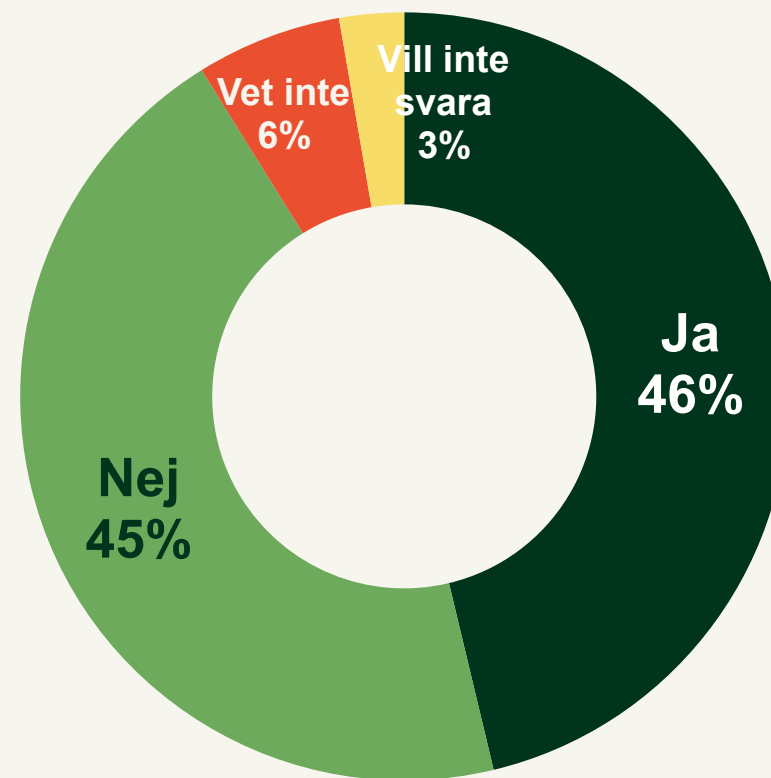
Det innebär att 46% svarat att de blivit dåligt bemötta eller orättvist behandlade.

**Kön** Av kvinnor är det 51% som svarat ja.  
Av män är det 40%.

**Ålder** Sett till åldersgrupperna med flest antal svarande, så är det:

- lägst andel ja (33%) i gruppen 75 år och äldre.
- högst andel ja (55%) i gruppen 65-74 år.

I gruppen 18-29 år är det 67% som svarat ja, dock var det endast nio svarande i den åldersgruppen.



## Vad var det som hände när du blev dåligt bemött eller orättvist behandlad av någon? Du kan kryssa i mer än ett svar.

### Resultat

Till frågan fanns 11 svarsalternativ. Flera svar kunde anges.

De fyra vanligaste svaren var:

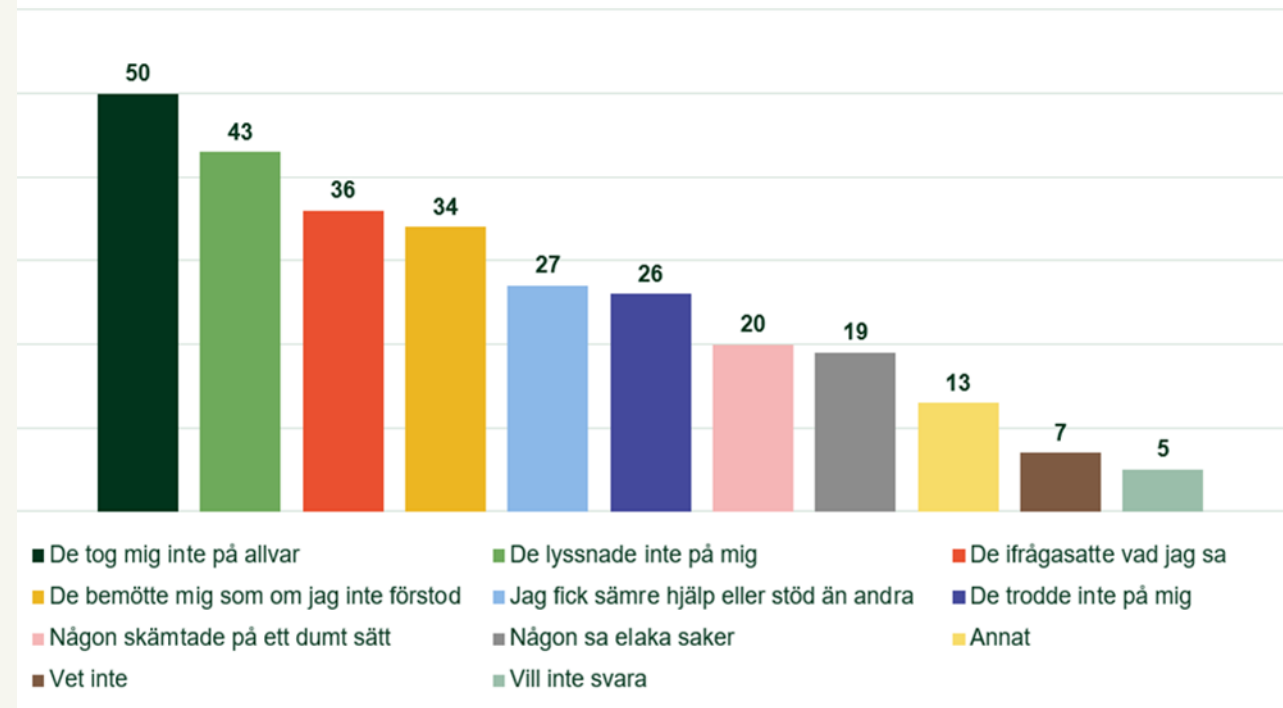
- De tog mig inte på allvar (totalt 50 svar)
- De lyssnade inte på mig (totalt 43 svar)
- De ifrågasatte vad jag sa (totalt 36 svar)
- De bemötte mig som om jag inte förstod (totalt 34 svar)

### Kön

”De tog mig inte på allvar” och ”De lyssnade inte på mig” är de två vanligaste svaren både bland kvinnor och män.

Bland män är ”De trodde inte på mig” det tredje vanligaste svaret.

Diagram över svaren på enkätfråga 2 (visas i totalt antal svar per kategori).



## Var har någon bemött dig dåligt eller behandlat dig orättvist? Du kan kryssa i mer än ett svar.

**Resultat** Till frågan fanns 16 svarsalternativ. Flera svar kunde anges.

De tre vanligaste svaren var:

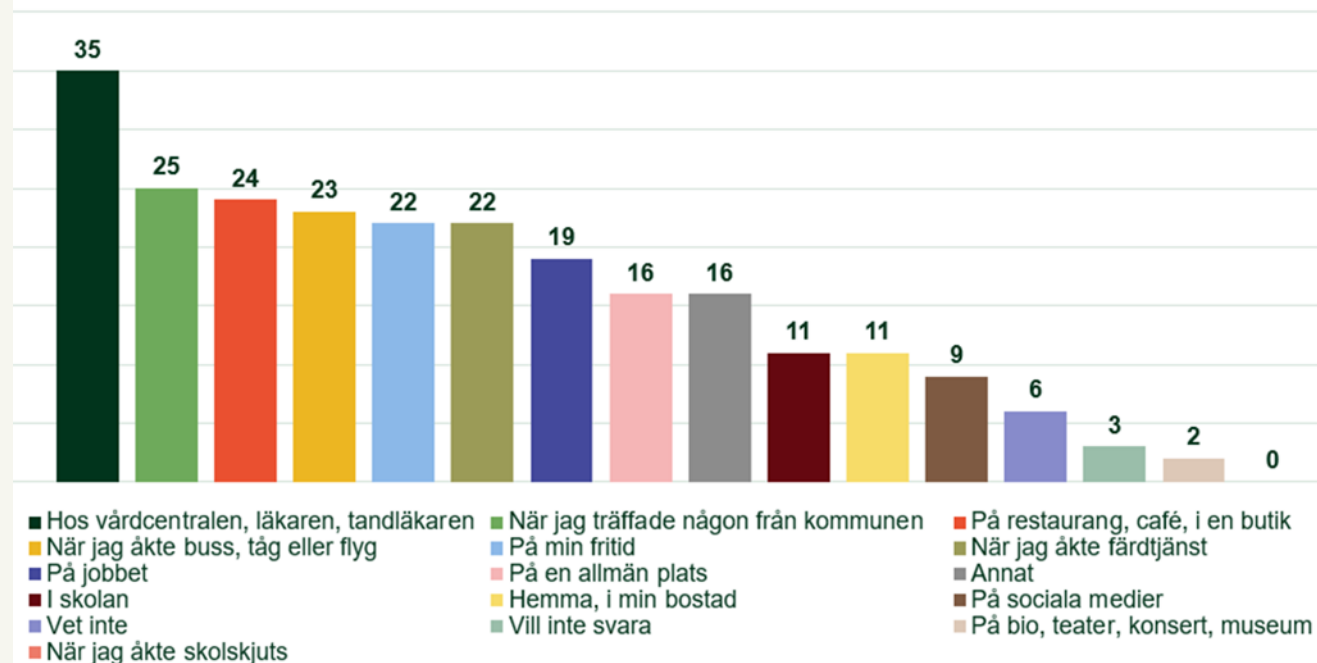
- Hos vårdcentralen, läkaren, tandläkaren (totalt 35 svar)
- När jag träffade någon från kommunen (till exempel i ett möte med en handläggare eller annan person) (totalt 25 svar)
- På restaurang, café, i en butik (totalt 24 svar)

## Kön

Bland kvinnor är det vanligaste svaret "Hos vårdcentralen, läkaren, tandläkaren". Bland män är det "När jag åkte buss, tåg eller flyg".

Bland kvinnor är även "På min fritid" bland de vanligaste svaren. Bland män är även "När jag åkte färdtjänst" och "På jobbet" vanligast.

Diagram över svaren på enkätfråga 3 (visas i totalt antal svar per kategori).



## Hur ofta bemöter någon dig dåligt eller är orättvis mot dig?

### Resultat

Till frågan fanns 7 svarsalternativ.

Det vanligaste svaret var "några gånger om året" med 35 svar. Det motsvarar 36% av svaren.

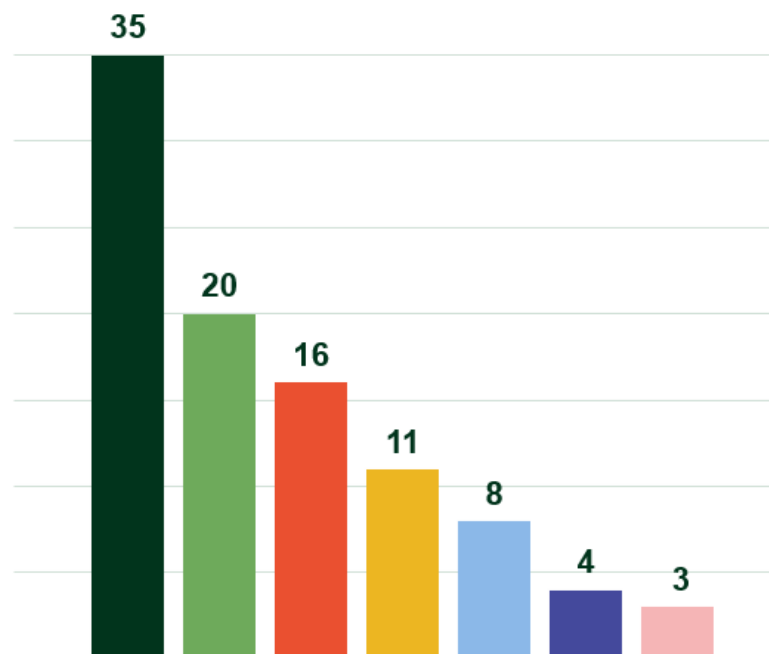
Näst vanligast var "några gånger i månaden" med 20 svar. Det motsvarar 21% av svaren.

### Kön och ålder

"Några gånger om året" är det vanligaste svaret sett både till kön och samtliga åldersgrupper.

I åldersgrupperna 45-54 år och 55-64 år är "några gånger i månaden" lika förekommande som "några gånger om året".

Diagram över svaren på enkätfråga 4.  
(visas i antal)



## Har du någon gång låtit bli att besöka en plats för att du är rädd för att bli dåligt bemött eller orättvist behandlad där?

### Resultat

46 personer svarade ja, 85 personer svarade nej. 10 personer svarade vet inte, och 2 personer ville inte svara.

Det innebär att 32% svarat att de låtit bli att besöka en plats för de är rädda för att bli dåligt bemötta eller orättvist behandlade där.

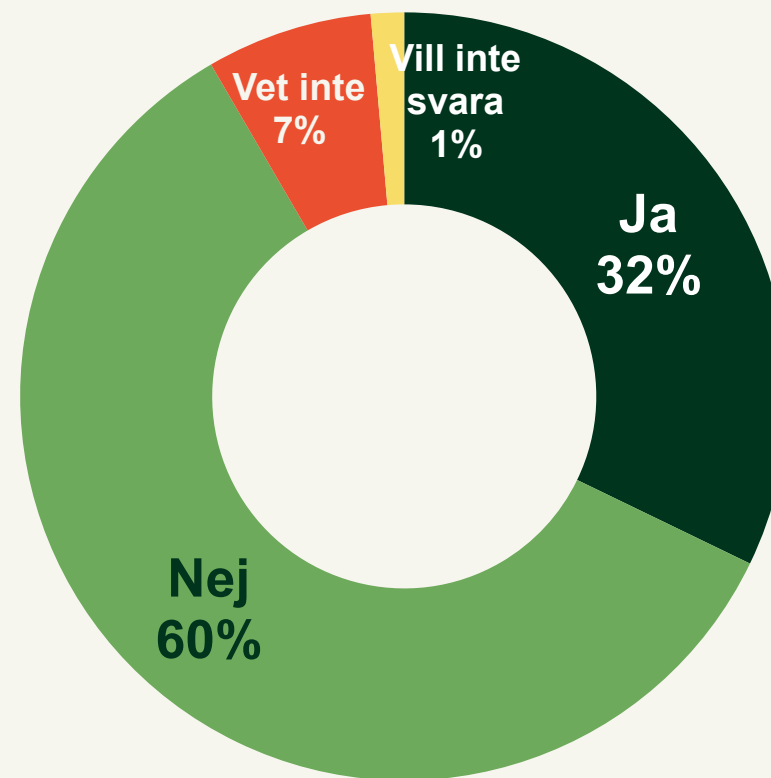
### Kön

Av kvinnor är det 37% som svarat ja. Av män är det 22%.

### Ålder

I alla åldersgrupper utom en är det mellan 22-38% som svarat ja. I gruppen 45-54 år är det 56% som svarat ja.

Av kvinnor i gruppen 45-54 år har 80% svarat ja, jämfört med 17-40% av kvinnorna i de övriga åldersgrupperna. Av män 45-54 år är det 25%.



## Har du sett någon annan bli dåligt bemött eller orättvist behandlad för att de har en funktionsnedsättning?

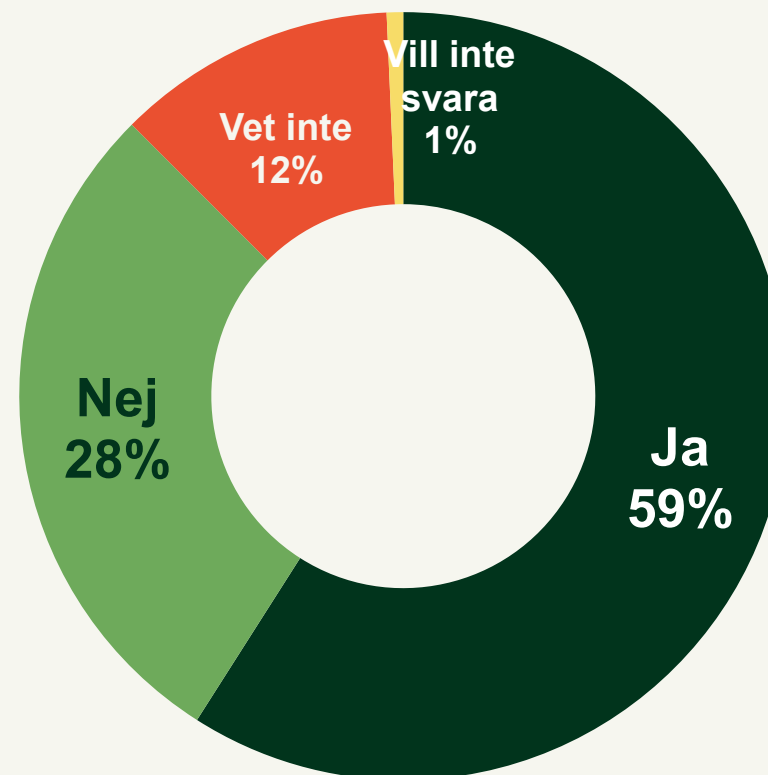
**Resultat** 85 personer svarade ja, 41 personer svarade nej. 17 personer svarade vet inte och 1 person ville inte svara.

Det innebär att 59% svarat att de har sett någon bli dåligt bemött eller orättvist behandlad på grund av funktionsnedsättning.

**Kön** Av kvinnor är det 63% som svarat ja. Av män är det 51%.

**Ålder** I gruppen 55-64 år är det 68% som svarat ja. I gruppen 75 år och äldre är det 38% som svarat ja. Dessa två grupper har ungefär lika många svarande.

I gruppen 18-29 år är det 78% som svarat ja, dock är det endast nio svarande i den åldersgruppen.



# Reflektioner från dialogmöte

# Dessa frågor ställdes på dialogmötet

## Gruppsamtal 1 – nedslag i resultaten på tre enkätfrågor:

”Vad var det som hände när du blev dåligt bemött eller orättvist behandlad av någon”,

”Var har någon bemött dig dåligt eller behandlat dig orättvist” och

”Har du någon gång låtit bli att besöka en plats för att du är rädd för att bli dåligt bemött eller orättvist behandlad där?”

1. Stämmer resultaten på frågorna överens med er bild? Om nej, varför inte?
2. Utgå från de vanligaste svaren: Hur påverkar detta människors liv? Vad kan det få för konsekvenser?

## Gruppsamtal 2 – arbetet framåt:

1. Vad behöver samhället göra för att förändra situationen - inom vården, i mötet med kommunen, inom restaurang/café/butik, inom något av de andra områdena?
2. Har ni förslag på konkreta åtgärder?

# Reflektioner från dialogmöte: övergripande reflektioner

## Eventuellt mörkertal

De flesta i dialogerna kände igen sig i vad enkätresultaten visade. Dock fanns en förvåning över att siffran på fråga 1, om dåligt bemötande och orättvis behandling, inte var högre. Det anses vara ett större problem än vad enkäten visar. Det lyftes även i dialogerna att svarsalternativen på frågan om orsakerna till det dåliga bemötandet (fråga 2) var väldigt lika varandra, vilket kan ha påverkat att andelen svar var lägre eller mer utspridda på de olika svarsalternativen.

## Enkätens utformning

Instruktionerna i enkäten var att den svarande skulle fortsätta direkt till fråga 5 om den svarade "nej" på första frågan. Detta lyfte flera deltagare som ett konstigt tillvägagångssätt, och förde fram förslag om att ha frågor som alla kan besvara oavsett hur de svarar på resten av enkäten.

Många har även i dialogerna framfört önskemål om en digital enkät istället för pappersversion, alternativt att båda alternativen finns tillgängliga. Detta för att kunna nå fler samt underlätta besvarande och hantering av enkäten.

# Reflektioner från dialogmöte: om vårdcentral, läkare och tandläkare

## Kunskap och förståelse

Det vanligaste svaret på frågan om var en blivit dåligt bemött eller orättvist behandlad var **vårdcentral, läkare och tandläkare**. I dialogerna framgår det tydligt att många upplever bemötandet inom vården som ett problem. Brist på kunskap och kompetens lyfts fram som främsta orsaker till dåligt bemötande av personer med funktionsnedsättning och psykisk ohälsa. Även organiseringen (med flera olika huvudmän) och kulturen inom vården upplevs som problem. Särskilt framträdande i dialogerna är psykiatrin, där det finns en upplevelse av osynliggörande och nedsättande bemötande. Några lyfter även fram bemötandet av målgrupperna på apotek som dåligt. Utöver bemötande och behandling lyfts fysisk tillgänglighet som ett problem. Det finns en upplevelse av att många inom vårdsektorn vill försöka lösa fysiska svårigheter för målgruppen men att hälso- och sjukvårdspersonalen inte alltid vet hur.

## Identifierade behov

Flera områden lyfts fram som viktiga inom området. För att stärka kunskapen framförs behovet av utbildning om funktionsnedsättning och vad det innebär att ha en funktionsnedsättning. Att synliggöra systematiska problem och prata om bemötandet internt inom verksamheten är andra behov som framförs. Bristen på förståelse hos hälso- och sjukvårdspersonal upplevs som bidragande till ett dåligt bemötande. Att bryta negativa normer och kultur inom vårdsektorn kopplat till psykisk ohälsa lyfts också fram. Underlag liknande "Demensvän" nämns som bra exempel för att öka förståelsen och bemötandet. Även behovet av fysiska förutsättningar som passar alla, oavsett kropp och förmåga, lyfts fram som viktigt för att personer ska känna sig trygga.

# Röster från dialogmöte: om vårdcentral, läkare och tandläkare

**”Det behöver finnas fysiska förutsättningar för de som har en annorlunda kropp [...] som behövs för att personen ska känna sig trygg”**

**”Personal behöver utbildas för att arbeta mer förebyggande så att de kan bemöta med respekt och en förståelse över att vi alla är olika”**

**”Diskutera internt i verksamheten vad ett bra och dåligt bemötande är inom vården”**

# Reflektioner från dialogmöte: om mötet med kommunen och restaurang- och butiksbranschen

## Trygghet och tillit

Näst vanligast av svaren på frågan om var en blivit dåligt bemött eller orättvist behandlad var i mötet med någon från kommunen. I dialogerna framhölls att det beror på var i kommunen det handlar om – ibland fungerar det bra och ibland dåligt. Färdtjänst nämns som ett område som fungerar dåligt. Samtidigt upplevdes det skrämmande att kommunen, och även vårdcentraler, var bland de vanligaste svaren. Det lyftes att kommunen, och regionen, är platser som alltid borde kännas trygga och att det kan påverka tilliten till verksamheten om inte bemötandet känns bra. Även här lyftes behovet av mer intern utbildning för att öka kunskapen om funktionsnedsättning och bemötande, och därigenom öka kompetensen.

## Ett blandat bemötande

Även svarsalternativet på restaurang, café eller i en butik var näst vanligast av svaren på frågan om var en blivit dåligt bemött eller orättvist behandlad. Upplevelserna var blandade hos deltagarna i dialogerna – flera lyfte att bemötandet ofta var bra och att serveringspersonal många gånger försöker hitta lösningar på till exempel otillgänglighet. Samtidigt lyftes just tillgängligheten som ett problem, där smala entréingångar och trappor upp till butiker och restauranger förhindrar besök dit. Kullerstenen och restaurangerna på Lilla Torg ges som ett tydligt exempel på dålig tillgänglighet för personer med exempelvis rullstol. Några lyfte även känslan av att om målgruppen hade tjänat mer pengar hade den varit mer attraktiv för restauranger och butiker, och därmed prioriterats högre. Under dialogerna framhölls bland annat behovet av att medvetandegöra för restauranger, caféer och butiker att bristande tillgänglighet är diskriminering.

# Reflektioner från dialogmöte: påverkan på människors livsvillkor

## Försämrad livskvalitet och hälsa

På dialogmötet fördes också samtal om hur resultaten som syns i enkäten påverkar människors liv och vad det kan det få för konsekvenser. Det framgick tydligt i dialogerna att ett återkommande dåligt bemötande från omgivningen och inom olika samhällsområden skapar en sämre livskvalitet. Flera lyfte att bli dåligt bemött leder till dålig självkänsla och att känna sig nedvärderad, kränkt, frustrerad och ledsen. Om det pågår under en längre tid kan det också medföra att en börjar tvivla på sig själv.

Av dialogerna framgick att detta har stor påverkan på ens livsvillkor. Det innefattar bland annat ett undvikande av olika upplevelser, av rädsla för dåligt bemötande och skam. Att undvika att söka vård, gå och träna eller liknande kan även påverka självständigheten och förmågan att lösa problem som man har. Det beskrivs också som ett slags omyndigförklarande att alltid behöva sällskap för att våga göra saker.

I samtalen betonades kopplingen mellan bemötande och hälsa. Vid behov av hjälp från vården är det viktigt att bli bra bemött för att kunna må bättre. Många lyfte tillit och förtroende, och bristen på dessa, som viktiga aspekter. Att inte känna tillit eller förtroende för vården kan medföra att man inte söker vård eller kollar upp sin hälsa. I dialogerna lyftes också risken att undvika somatisk vård på grund av upplevelsen att reduceras till sin psykiatriska diagnos. Då kan journalen bli ett hinder snarare än ett stöd och kan väcka skam. Ingången kan då istället bli digital, via 1177, vilket också kan upplevas svårt för många. Att inte få den hjälp som en behöver påverkar hälsan negativt och kan även ge känslor av att förlora självbestämmandet.

# Röster från dialogmöte: påverkan på människors livsvillkor

”Dom jag ska lita på,  
kan jag inte lita på.”

”Det skapar en sämre  
livskvalitet för att  
bemötande är viktigt för att  
må bra.”

”Man kollar inte upp  
saker med hälsan om  
man inte har förtroende  
för vården.”

# Insikter och arbetet framåt

# Sammanfattning av resultaten

Genomförd undersökning gjordes i liten skala och med totalt 151 svar, men dessa visar på viktiga tendenser och resultat.

Cirka hälften av de svarande på enkäten uppger att de under de senaste tre åren har blivit dåligt bemötta eller orättvist behandlade för att de har en funktionsnedsättning. Det finns skillnader både i hur olika kön och åldersgrupper har svarat. Det är en högre andel av gruppen kvinnor som upplevt detta än gruppen män.

De vanligaste upplevelserna är att inte bli tagen på allvar, att inte bli lyssnad på och att bli ifrågasatt. Vårdcentral, läkare eller tandläkare, i mötet med någon från kommunen och på restaurang, café eller i butik var de vanligaste svaren på var det uppstår.

Ungefär en tredjedel av de svarande har någon gång låtit bli att besöka en plats av rädsla för dåligt bemötande eller orättvis behandling. Cirka två tredjedelar av de svarande har sett någon annan bli dåligt bemött eller orättvist behandlad för att de har en funktionsnedsättning. Det är en högre andel av gruppen kvinnor som svarat ja på dessa två frågor än gruppen män.

Det går därmed att se tendenser till skillnader i hur kvinnor respektive män har svarat. Det är svårare att dra slutsatser om skillnader mellan åldersgrupper, eftersom svaren varierar mer i dessa fall jämfört med kön.

# Insikter från resultaten

Att inte bli tagen på allvar eller lyssnad på i mötet med vården, kommunen eller samhället i stort har negativ påverkan både på den egna självkänslan och på individers livsvillkor. Det kan innebära att behov och rättigheter inte tillgodoses, eller att otillräckligt stöd och insatser ges. Dåligt bemötande på sin fritidsaktivitet eller i kollektivtrafiken kan medföra att en person väljer att inte vistas där igen. Att platser som en vill besöka inte är tillgängliga gör att möjligheterna att ta del av stadsrummet minskar.

Alla dessa faktorer kan i sin tur leda till en begränsande tillvaro, sämre hälsa och minskad tillit till samhället. Det innebär även att den enskilde inte har tillgång till sina mänskliga rättigheter på samma villkor som andra. Detta är en viktig signal om att samhället och både offentliga och privata aktörer behöver göra mer för att säkerställa och främja fullt förverkligande av alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter för alla personer med funktionsnedsättning utan diskriminering av något slag på grund av funktionsnedsättning. Detta i enlighet med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Det framgår tydligt i resultatet på enkäten och i dialogerna om resultatet att det finns både behov och önskemål om förändringar i bemötande, kunskap och normer kopplat till funktionsnedsättning och psykisk ohälsa.

Förslagen på åtgärder som presenteras på de två kommande sidorna identifierades av föreningarna som deltog på dialogmötet i december 2025. Åtgärdsförslagen spänner över flera samhällsområden och behöver därför synliggöras i olika forum och för olika aktörer. Förslagen kan användas både som utgångspunkter och som stöd för det framtida arbetet i staden.

## Stärka kompetens och bemötande

- Utbilda vården och andra aktörer att förstå vad det innebär att ha funktionsnedsättning och hur man bemöter de som har funktionsnedsättning.
- Peer Support är ett gott exempel som kan lyftas in i andra sammanhang i hälso- och sjukvården.
- Sprid utbildningen "Första hjälpen för psykisk hälsa" till fler.
- Bjud in vården och öppenvården till ett dialogmöte likt detta.
- Skapa ett inflytanderåd – liknande det som finns på kommunal vårdcentral i Lund.
- Ta fram ett material liknande "Demensvän" från Demensförbundet för att öka kunskap samt skapa bättre förståelse och bemötande.
- [Friluftsförbundets] utbildning "Anpassat ledarskap" är bra och kan spridas till fler.

## Stärka arbetet med tillgänglighet

- Inrätta en tillgänglighetscertifiering för restauranger, caféer och butiker [liknande en kvalitetsmärkning] så att man kan se vilka restauranger och butiker som är särskilt bra på tillgänglighet.
- Koppla tillstånd (för restauranger) till utbildningskrav på tillgänglighet.
- Medvetandegöra att bristande tillgänglighet är diskriminering.
- Större mandat för stadens tillgänglighetssamordnare för att kunna ställa krav som kommunen måste följa.
- Avsätt 10% av [stadens] budget för tillgänglighet i staden för att undvika att samma fel byggs in [om och om igen].

## Förändra kultur och normer

- Stärka agerandet för funktioner som har en stöttande roll – i kontakt med vård eller myndigheter.
- Offentliga och privata aktörer bör kunna ta emot kritik som möjlighet att bli bättre och inte som ett angrepp.
- Personal behöver kulturkompetens för att kunna bemöta på ett bra sätt.

Förslag på  
konkreta  
åtgärder från  
dialogmöte

## Arbetsmarknad och skola

- Fler personer med funktionsnedsättning behöver komma in på arbetsmarknaden för att bli stärkta i sig själva och för att bli förebilder för andra, särskilt barn och unga vuxna. Viktigt att det är en anställning utifrån kompetens, och inte funktionsnedsättning. Viktigt att det finns ett samspel med arbetsgivaren för att det ska fungera och att det sker på ett jämlikt sätt även om särskilda anpassningar behöver göras.
- Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är viktiga aktörer.
- Bättre arbetsförhållanden i serviceyrken kan skapa bättre bemötande.
- Prata om psykisk hälsa i skolan.

## Behov inom vården

- Behövs mer folk in i vården som personal.
- Behövs mer pengar till området brett.
- Investera i vården.
- Höj statusen för psykiatri.
- Behov av nytt patientsäkerhetssystem.
- Viktigt att synliggöra strukturella problem med kulturen inom vården.

# Rekommendationer

## **Genomför en liknande undersökning i större skala och stadsövergripande.**

Det är glädjande att så många som 151 personer valde att svara på höstens enkät. Även om den genomfördes i mindre skala, visar den på viktiga resultat och tendenser. För att bygga vidare på den kunskap som erhållits och nå fler målgrupper, rekommenderas att en liknande undersökning genomförs i större skala och på en stadsövergripande nivå. Undersökningen kan med fördel genomföras både digitalt och på papper, så att båda möjligheter finns tillgängliga utifrån olika förutsättningar.

## **Säkerställ kunskapsspridning inom och utom staden.**

Slutrapporten kommer återkopplas till de föreningar och organisationer som ingår i förvaltningens brukarsamverkan. Kunskapsspridning kommer även sker internt inom Malmö stads organisation. Det är viktigt att kunskapsspridning även sker till externa aktörer, såsom Region Skåne och lokalt näringsliv. Detta eftersom enkätresultaten berör flera olika samhällsområden, och kan bidra till kunskapshöjning inom dessa och till fortsatta åtgärder. Arbete sker för att identifiera vilka sammanhang som rapporten kan presenteras.

## **Anordna dialogmöten med relevanta vårdaktörer och Malmös lokala näringsliv**

I dialogerna kopplade till resultatet framgick önskemål om att anordna ett dialogmöte, i likhet med mötet den 18 december, tillsammans med representanter från vården. Syftet skulle vara att presentera resultaten, ge återkoppling kring de behov som identifierats och gemensamt prata om vad som kan och behöver göras för att förbättra situationen. Det finns redan befintliga forum mellan kommunen och Region Skåne som skulle kunna användas för ett sådant dialogmöte. Likaså finns forum med Malmös lokala näringsliv där dialogmöte skulle kunna anordnas med samma syfte.

# Referenslista

- **DO (2025)** Statistik över anmälningar 2015–2024: Årlig statistikrapport från Diskrimineringsombudsmannen
- **Institutet för mänskliga rättigheter (2024)** Allt ifrågasätts. Kunskap om och upplevelser av mänskliga rättigheter hos personer med funktionsnedsättning i Sverige 2023
- **Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning** Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll
- **MFD (2025)** Uppföljning av funktionshinderspolitiken 2024
- **Stoppa funkofobin (2022)** "Du måste acceptera att du alltid kommer bli diskriminerad" - En rapport om funkofobin i dagens Sverige: vi unga med funktionsnedsättning sätter ord på vår verklighet StoppaFunkofobin-Rapport-Org-1.pdf

# Bilagor

# Förklaring till bilagorna

På följande sidor redovisas statistiken som legat till grund för presentationen av enkätresultaten och slutsatserna som dragits. Statistiken presenteras per fråga. I tabellerna redovisas könsfördelning och åldersfördelning bland svaren, totalt sett och för respektive grupp. Grupper med väldigt få svaranden totalt sett (2 eller färre) presenteras inte i tabellerna för åldersfördelning.

# Bilaga 1: Resultat på fråga 1

**Fråga 1. Tänk efter hur det har varit när du träffat människor under de senaste tre åren (2023-2025). Har du blivit dåligt bemött eller orättvist behandlad för att du har en funktionsnedsättning?**

	Totalt	Kvinnor	Män	Annan eller ingen könsidentitet	Vet inte	Ej angett	18-29 år			30-44 år			45-54 år			55-64 år			65-74 år			75 år eller äldre		
							Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M
<b>Antal svarande</b>	147	85	57	2	1	2	9	6	3	21	12	9	19	10	9	27	14	12	33	19	13	30	22	8
<b>Ja</b>	68	43	23	0	1	1	6	6	0	11	5	6	9	6	3	12	7	5	18	11	7	10	8	2
<b>Nej</b>	66	35	29	1	0	1	3	0	3	7	6	1	9	4	5	12	5	6	13	8	5	18	12	6
<b>Vet inte</b>	9	4	4	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	3	2	1	2	0	1	1	1	0
<b>Vill inte svara</b>	4	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0

Kommentar: I de fall sammanräkningen av könsfördelningen inte överensstämmer med totalsiffran på åldersgruppen innebär det att det finns svaranden som angett "vet inte", "annan eller ingen könsidentitet" eller som inte angett kön. Dessa svar är inte medtagna utifrån det låga antalet svaranden i respektive grupp.

# Bilaga 2: Resultat på fråga 2

Fråga 2. Vad var det som hände när du blev dåligt bemött eller orättvist behandlad av någon? Du kan kryssa i mer än ett svar.

	Totalt	Kvinnor	Män	Annan eller ingen könsidentitet	Vet inte	Ej angett	Totalt 18-29 år	K 18-29	M 18-29	Totalt 30-44 år	K 30-44	M 30-44	Totalt 45-54 år	K 45-54	M 45-54	Totalt 55-64 år	K 55-64	M 55-64	Totalt 65-74 år	K 65-74	M 65-74	Totalt 75 år eller äldre	K 75-äldre	M 75-äldre
Antal svarande	93	54	35	2	1	1	8	6	2	14	6	8	11	6	5	18	10	7	22	12	9	15	12	3
De tog mig inte på allvar	50	33	15	0	1	1	4	3	1	8	4	4	8	5	3	11	7	4	11	9	2	6	5	1
De lyssnade inte på mig	43	27	13	0	1	0	4	2	2	7	1	6	4	3	1	7	5	2	10	8	2	9	7	2
De ifrågasatte vad jag sa	36	24	9	1	1	1	1	1	0	6	3	3	6	5	1	7	5	1	10	6	4	4	4	0
De bemötte mig som om jag inte förstod	34	25	7	0	1	1	5	4	1	5	3	2	4	4	0	6	3	3	5	5	0	7	6	1
Jag fick sämre hjälp eller stöd än andra	27	19	6	1	1	0	3	3	0	8	6	2	4	4	0	4	1	2	4	3	1	3	2	1
De trodde inte på mig	26	15	10	0	1	0	0	0	0	6	1	5	5	3	2	6	3	3	4	4	0	4	4	0
Någon skämtade på ett dumt sätt	20	12	7	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5	3	2	4	3	1	5	3	2	4	2	2
Någon sa elaka saker	19	11	7	0	1	0	2	1	1	2	0	2	5	3	2	5	4	1	4	3	1	0	0	0
Annat	13	8	5	0	0	0	2	2	0	1	0	1	3	1	2	1	1	0	5	3	2	1	1	0
Vet inte	7	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	3	1	2	0	0	0
Vill inte svara	5	0	4	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	1	0	0	0	0	0

Kommentar: På frågan kunde flera svar kryssas i. Det är därför fler svar än vad det är svarande. I de fall sammanräkningen av könsfördelningen inte överensstämmer med totalsiffran på åldersgruppen innebär det att det finns svaranden som angett "vet inte", "annan eller ingen könsidentitet" eller som inte angett kön. Dessa svar är inte medtagna utifrån det låga antalet svaranden i respektive grupp.

**Fråga 3. Var har någon bemött dig dåligt eller behandlat dig orättvist? Du kan kryssa i mer än ett svar.**

	Totalt	Kvinnor	Män	Annan eller ingen könsidentitet	Vet inte	Ej angett	Totalt 18-29 år	K 18-29	M 18-29	Totalt 30-44 år	K 30-44	M 30-44	Totalt 45-54 år	K 45-54	M 45-54	Totalt 55-64 år	K 55-64	M 55-64	Totalt 65-74 år	K 65-74	M 65-74	Totalt 75 år eller äldre	K 75-äldre	M 75-äldre
<b>Antal svarande</b>	93	55	34	2	1	1	8	6	2	14	6	8	11	6	5	18	10	7	23	13	9	15	12	3
Hos vårdcentralen, läkaren, tandläkaren	35	26	7	1	1	0	1	1	0	6	2	4	4	4	0	7	5	1	8	6	2	8	8	0
När jag träffade någon från kommunen (till exempel i ett möte med en handläggare eller annan person)	25	17	6	1	1	0	4	2	2	4	1	3	5	4	1	4	3	0	4	4	0	3	3	0
På restaurang, café, i en butik	24	17	6	0	1	0	1	1	0	2	1	1	3	3	0	4	2	2	7	4	3	5	5	0
När jag åkte buss, tåg eller flyg	23	12	10	0	1	0	2	2	0	4	2	2	5	3	2	6	3	3	4	2	2	1	0	1
På min fritid (till exempel en förening, idrott, hobby)	22	17	5	0	0	0	1	1	0	1	1	0	6	4	2	4	3	1	5	5	0	4	2	2
När jag åkte färdtjänst	22	16	6	0	0	0	2	2	1	4	3	1	2	2	0	3	2	1	6	3	3	4	4	0
På jobbet	19	12	6	0	1	0	3	2	1	1	1	0	3	1	2	7	4	3	2	2	0	1	1	0
På en allmän plats (till exempel på stranden, i parken)	16	12	3	0	1	0	2	2	0	1	1	0	3	2	1	1	0	1	5	4	1	3	3	0
I skolan	11	6	3	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	2	0	1	3	2	1	1	1	0
Hemma, i min bostad	11	5	5	0	1	0	2	1	1	2	0	2	2	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	0
På sociala medier (till exempel Facebook, Instagram)	9	5	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	2	1	1	2	1	1	0	0	0
På bio, teater, konsert, museum	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
När jag åkte skolskjuts	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annat	16	10	5	0	0	1	0	0	0	2	1	1	6	3	3	3	2	1	3	3	0	1	1	0
Vet inte	6	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	1	0	2	1	1
Vill inte svara	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0

Kommentar: På frågan kunde flera svar kryssas i. Det är därför fler svar än vad det är svarande. I de fall sammanräkningen av könsfördelningen inte överensstämmer med totalsiffran på åldersgruppen innebär det att det finns svaranden som angett "vet inte", "annan eller ingen könsidentitet" eller som inte angett kön. Dessa svar är inte medtagna utifrån det låga antalet svaranden i respektive grupp.

# Bilaga 3: Resultat på fråga 3

# Bilaga 4: Resultat på fråga 4

## Fråga 4. Hur ofta bemöter någon dig dåligt eller är orättvis mot dig?

	Totalt	Kvinnor	Män	Annan eller ingen könsidentitet	Vet inte	Ej angett	18-29 år			30-44 år			45-54 år			55-64 år			65-74 år			75 år eller äldre		
							Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M
Antal svarande	97	57	36	2	1	1	8	6	2	14	6	8	12	6	6	18	10	7	22	12	9	19	15	4
Varje dag	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Några gånger i veckan	8	7	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	2	2	0
Några gånger i månaden	20	11	8	0	1	0	2	2	0	4	1	3	4	2	2	5	2	3	2	2	0	2	2	0
Några gånger om året	35	24	10	1	0	0	5	4	1	5	3	2	4	3	1	5	2	2	8	5	3	8	7	1
Har hänt en eller två gånger	16	7	9	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	3	2	1	5	1	4	5	4	1
Vet inte	11	4	6	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	3	2	1	3	1	1	2	0	2
Vill inte svara	4	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0

Kommentar: I de fall sammanräkningen av könsfördelningen inte överensstämmer med totalsiffran på åldersgruppen innebär det att det finns svaranden som angett "vet inte", "annan eller ingen könsidentitet" eller som inte angett kön. Dessa svar är inte medtagna utifrån det låga antalet svaranden i respektive grupp.

# Bilaga 5: Resultat på fråga 5

Fråga 5. Har du någon gång låtit bli att besöka en plats för att du är rätt för att bli dåligt bemött eller orättvist behandlad där?

	Totalt	Kvinnor	Män	Annan eller ingen könsidentitet	Vet inte	Ej angett	Totalt 18-29 år	K 18-29	M 18-29	Totalt 30-44 år	K 30-44	M 30-44	Totalt 45-54 år	K 45-54	M 45-54	Totalt 55-64 år	K 55-64	M 55-64	Totalt 65-74 år	K 65-74	M 65-74	Totalt 75 år eller äldre	K 75-äldre	M 75-äldre
<b>Antal svarande</b>	143	83	55	2	1	2	9	6	3	21	12	9	18	10	8	28	14	13	31	19	11	28	20	8
<b>Ja</b>	46	31	12	1	1	1	2	1	1	8	4	4	10	8	2	8	5	3	7	5	1	9	8	1
<b>Nej</b>	85	43	40	1	0	1	6	4	2	12	7	5	7	1	6	17	8	8	22	12	10	18	11	7
<b>Vet inte</b>	10	7	3	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	3	1	2	2	2	0	1	1	0
<b>Vill inte svara</b>	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kommentar: I de fall sammanräkningen av könsfördelningen inte överensstämmer med totalsiffran på åldersgruppen innebär det att det finns svaranden som angett "vet inte", "annan eller ingen könsidentitet" eller som inte angett kön. Dessa svar är inte medtagna utifrån det låga antalet svaranden i respektive grupp.

# Bilaga 6: Resultat på fråga 6

Fråga 6. Har du sett någon annan bli dåligt bemött eller orättvist behandlad för att de har en funktionsnedsättning?

	Totalt	Kvinnor	Män	Annan eller ingen könsidentitet	Vet inte	Ej angett	18-29 år			30-44 år			45-54 år			55-64 år			65-74 år			75 år eller äldre		
							Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M	Totalt	K	M
<b>Antal svarande</b>	144	84	55	2	1	2	9	6	3	21	12	9	18	10	8	28	14	13	31	19	11	29	21	8
<b>Ja</b>	83	53	28	1	0	2	7	6	1	12	8	4	11	6	5	19	7	11	20	14	6	11	11	0
<b>Nej</b>	41	20	21	0	0	0	1	0	1	7	3	4	7	4	3	6	4	2	7	4	3	11	5	6
<b>Vet inte</b>	17	10	6	1	0	0	1	0	1	2	1	1	0	0	0	3	3	0	4	1	2	7	5	2
<b>Vill inte svara</b>	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kommentar: I de fall sammanräkningen av könsfördelningen inte överensstämmer med totalsiffran på åldersgruppen innebär det att det finns svaranden som angett "vet inte", "annan eller ingen könsidentitet" eller som inte angett kön. Dessa svar är inte medtagna utifrån det låga antalet svaranden i respektive grupp.