

Landstingsstyrelsens förvaltning  
SLL Personal  
Personalstrategiska avdelningen  
Mats Sternhag

Minnesanteckningar 5  
2011-06-15

LS 1101-0051

## **Minnesanteckningar Samverkansråd nr 4 LS och Handikapporganisationerna**

Justeras:

.....  
Stig Nyman ordf

.....  
Lena Ringstedt

*Datum* 2011-06-13

*Tid* kl 10.00 – 12.00

*Plats* Mälarsalen, Landstingshuset, Hantverkargatan 45

*Närvarande* Stig Nyman (KD) ordförande  
Marie Ljungberg Schött (M)  
Hans Lindqvist (C)  
Håkan Jörnehed (V)  
Lena Ringstedt HSO  
Inge-Britt Lundin HSO  
Lennart Häwestam HSO  
Bengt Adamsson HSO (ers)  
Anders Nordholm HSO kansli  
Olle Johansson DHR  
Jaan Kaur ombudsman DHR  
Kaj Nordquist SRF  
Margareta Åsén-Johansson SRF (ers)  
Mats Sternhag SLL Personal  
Helena Holmgren HSO

*Ej närvarande* Hans Åberg (FP)  
Erika Ullberg (S)  
Åsa Bergvall (MP)  
Robertho Settergren (sekr KD)  
Anders Nyström adm direktör LSF  
Kerstin Brunberg Squires kanslichef HSO  
Anne-Christine Dahlgren LSF Kansli  
Elisabeth Levander avd chef LSF Kansli  
Gun Lingberth HSO  
Lars Ettarp, HSO  
Lars Åstrand HSO (ers)  
Gunder Wählberg DHR (ers)

## Minnesanteckningar

### 1. Inledning och presentationsrunda

### 2. Justeringsmän

Till justeringsmän valdes Stig Nyman och Lena Ringstedt

### 3. Godkännande av föregående mötes minnesanteckningar

Föregående mötes minnesanteckningar lades ad acta utan ändringar.  
Lena Ringstedt anmälde två övriga ärenden.

### 4. Vårdguiden

Ewa Printz, Vårdguiden presenterade Vårdguiden med fokus på vad som är nytt och på gång med fokus på tillgänglighetsfrågor med hjälp av ett antal power point bilder. Dessa återges nedan "översatta" till wordformat. Hela serien bifogas också till minnesanteckningarna.

## **Vårdguiden – kommunikation och tillgänglighet**

- **Vårdguidens grunduppdrag**

Avsändare för den övergripande informationen om hälsa, vård och omsorg för invånarna i Stockholms län

Den första ingången till vården, med tillförlitlig information, rådgivning och kontakt med hälso- och sjukvården, dygnet runt året om

- Bild tre är ett bildcollage som visar ett axplock av Vårdguidens produkter:

Webbsida  
Tidningen  
Telefonupplysning  
Mina vårdkontakter  
Riktade kampanjer.....

- **Vårdguidens koncept**

Vårdguiden arbetar med kommunikation, tjänster och kanaler som ett integrerat koncept

Samtliga invånare ska uppleva att hälso- och sjukvården är tillgänglig

Invånarna ska hitta rätt vårdenhet och veta om sina rättigheter

Invånarna ska få kunskap om förebyggande vård, egenvård, sjukdomar och behandlingar

Invånarens situation, behov och beteende är i fokus

Stöd för vårdgivarna i patientmötet

- **Utmaningar**

Målgruppen är hela Stockholms läns befolkning – tillgänglighet för alla

Finns inga generella lösningar – kräver avvägningar (behov, nytta, kvalitet, resurser...)

Något som tydliggör och förenklar för vissa begränsar och försvårar för andra

Anpassa befintliga kanaler, tjänster, innehåll och budskap

Nya kanaler

- **Koncept för tillgänglighet**

- Konceptet Vårdguiden handlar i sig om att möta olika behov, t.ex:

Vårdguiden på telefon 320 100, knappval 1 ger samma information som Vårdguiden.se

Vårdguidens e-tjänster Mina vårdkontakter kan vara ett alternativ till telefon

- **Några röster om e-tjänsterna Mina vårdkontakter**

- Har telefonfobi och då är detta en räddning för mig! Är tacksam över att det numera går att ta kontakt via internet.
- Är hörselskadad. Har lättare att använda internet än att ringa. För hörselskadade och döva patienters skull är det bra om denna tjänst utökas!
- Jag har starkt nedsatt hörsel (90 år). Därför har jag skaffat mig och lär mig allt om datorer, datorn är min livsnerv. Genom den sköter jag mina kontakter. Speciellt svårt när man möts av elektronisk svarare, som med sin mekaniska röst inte kan uppfattas i mina öronapparater.

- **Tidningen Vårdguiden**

Enkelt språk  
Bilder och illustrationer  
Taltidning

- **Vårdguiden på telefon 08-320 100**

Knappval 1 - Vårdguiden.se i telefonen

Samverkan SOS – trepartssamtal med ombud för personer med talsvärigheter

Andra språk

- **Vårdguiden.se**

Modern webb fungerar för olika tekniska hjälpmedel och webbläsare

Utgår från W3C standard – tillgänglighetsstandard

Användardesign, färg, form, kontraster, tydlig struktur

Kort och enkelt språk – ”alla på bussen ska förstå”

Länkar i text förbättrar hittbarheten

Mina vårdkontakter – lösenord i blindskrift

Viss översättning på andra språk

- **Vi kan bli mycket bättre!**

Arbeta mer med symboler, rörlig bild och ljud

Systematisk återkommande användartester för användbarhet utifrån olika behov

Kontaktkort till vårdgivare med information om fysisk tillgänglighet och portbilder

Andra språk

Tydligare information om alternativa kommunikationsvägar

- **Vision eHälsa**

”Genom att vara en integrerad del i hälso- och sjukvården ökar eHälsa vårdens effektivitet, kvalitet och patientens delaktighet i vårdens processer”

”eHälsa säkrar tillgång till relevant information för vårdens alla aktörer, stöder sammanhållna vårdprocesser, samt kompletterar eller erbjuder nya former för viss medicinsk utredning, behandling eller uppföljning”

- **eHälsa – invånartjänster som skapar nytta...**

Här följer en schematisk förenklad bild över sjukvårdens olika nivåer kopplade till olika exempel på produkter före, under och efter vårdepisoden där eHälsa kan förmedla tjänsten.

<u>Vårdnivå:</u>	<u>Primärvård</u>	<u>Närsjukvård</u>
Produkt före:	Vårdval	Tidsbokning
Produkt efter:	Rehabilitering	Internet-psykiatri
<u>Vårdnivå:</u>	<u>Akutsjukvård</u>	<u>Universitetssjukhus</u>
Produkt före:	Följa remiss, vårdplan	Förberedelser
Produkt efter:	Livsstilsförändring	Uppföljning

- **Tjänster idag, exempel**

Förnya recept  
 Provsvar  
 Webbtidbok  
 Frågetjänster  
 Vårdguiden i mobilen  
 Klamydiatest

- **Pilotprojekt som ska utredas**

Behandling mm via webbkamera

Vaccinationstjänst – mina vaccinationer

Fråga BUP i mobilen

Frikortsadministration och kontroll av högkostnadsskydd via MVK

Möjlighet att dela information/skicka in hälsostatus

Trygghetskvitto via MVK

E-hälsotjänst för Waranbehandling

Akuttid i öppenvårdspsykiatri bokad via Vårdguiden på telefon

Sök vård i mobilen-app

- **Samverkan**

Hur kan vi arbeta tillsammans när vi ska:

Identifiera behov  
 Utveckla tjänster  
 Följa upp tjänster

- **Synpunkter och frågor under Ewa Printz dragning.**

**F:** Önskemål om att kunna få uppgifter vilken specialisering/specialistläkare en viss vårdcentral har för att direkt kunna välja rätt vid exempelvis diabetets.

**S:** Producenten/vårdcentralen beslutar vilka uppgifter som ska förmedlas på Vårdguiden. Vårdguiden kan bara Rekommendera ett visst innehåll.

**F:** Se över och uppdatera länkar och sändlistor till Handikapporganisationerna och skilj på nationella och lokala föreningar. **Viktigt att samtliga lokala Stockholmsföreningar, ca: 50 stycken, finns med.** Nationella föreningar svara efter bästa förmåga men har liten kunskap om lokala förhållanden!

**S:** Ewa Printz tar med sig detta påpekande för åtgärd.

**F:** Hur når Vårdguiden personer som hör dåligt och saknar kunskap att hantera Internet?

**S:** Pekar på ett viktigt förbättringsområde. Men i dagsläget har man ingen lösning men man arbetar på det.

**F:** Varför ger man inte ut en lättläst version av tidningen Vårdguiden?

**S:** Man har valt att tidningen ska ha ett generellt lätt språk med text kombinerat med bilder och symboler. Medför generellt klarare och tydligare information, något som uppskattas av alla.

**Synpunkt:** Viktigt för synskadade att bilder och symboler beskrivs i uppläst form!

**F:** Vilka språk ge information på när man söker Vårdguiden per telefon? Vilka minoritetsspråk representeras?

**S:** Ewa Printz har inte den uppgiften i huvudet. Lovar återkomma med uppgift.

**F:** Genomförs regelbundna enkätundersökningar riktade till brukarna i syfte att få en uppfattning om hur tjänsterna upplevs samt fånga förslag på förbättringar?

**S:** Ja, enkäter genomförs regelbundet.

**Synpunkter:**

- eHälsa är ett ytterligare komplement till övrig information men viktigt att sekretess och patientsäkerhet beaktas när nya system byggs upp. Föreningarna värnar om sina medlemmars säkerhet och att de får bästa möjliga service.
- Önskemål finns om att nå Vårdguiden via så kallad "app" på mobilen.

- Önskemål finns även om en tydlig och lättillgänglig sammanställning av pågående projekt för att utveckla Vårdguiden. Viktigt för att Handikappföreningarna skulle kunna bidra på bästa sätt i utvecklingen hur ett tillgänglighetsperspektiv.
- Man efterfrågar även så kallat "Trygghetskvitto", en sammanställning vad som skett vid den senaste kontakten med geriatriken:
  - Utredning
  - LM-status
  - Behandling

- **Hur ska Vårdguiden utvecklas?**

Bjud in Handikapporganisationerna i Stockholms län (HSO, DHR och SRF) till ett seminarium kring Vårdguidens utveckling i höst

## **5. Programberedning 6: E-hälsa och öppna jämförelser**

Ordförande Lars Tunberg (FP)

Denna punkt utgår då föredragande inte gått att nå samt inte infunnit sig till dagens möte. Skjuts upp till höstens första samrådsgruppsmöte.

## **6. Hjälpmedelsguiden**

Jeanette Adolfsson, HNSf redogör för Hjälpmedelsguiden. Jeanette kopplar upp sig direkt via Internet och visar hur man når Hjälpmedelguiden via Vårdguiden:

1. [www.vardguiden.se](http://www.vardguiden.se)
2. Välj Tema funktionsnedsättning i högerspalten
3. Välj Hjälpmedel i vänsterspalten
4. Välj Hjälpmedelguiden under "Läs på andra sajter" i högerspalten

Jeanette påpekar att Hjälpmedelguiden främsta målgrupp är forskrivare som sjukgymnaster, arbetsterapeuter, läkare etc. Men att den även fungerar för brukare. Den skapades under perioden 2001-2004 och är därmed tämligen föråldrad och behöver revideras. Hjälpmedelsguiden är till viss del tillgänglighetsanpassad men saknar en hel del funktionalitet enligt dagens standard.

Föreskrivning av hjälpmedel styrs av den så kallade behovstrappan som får ses som en styrd prioriteringsordning. Behovstrappa finns beskriven inom fyra olika dimensioner:

1. Dagliga livets aktiviteter
2. Förflyttning
3. Kommunikation
4. Vård och behandling

Trappan har numrerade steg där 1 är högsta prioriteringsklass. De högre stegen har därmed lägst prioriteringsgrad. Det hela exemplifieras av dimensionen förflyttning där steg 7 omfattar:

#### SLL:s Hälso- och sjukvårdsuppgift

**Behov av hjälpmedel i detta trappsteg tillgodoses inte i nuläget.**

Bedöma behov som motiverar denna typ av hjälpmedel och förskriva:

- dubbelutrustning för att förflytta sig för att utöva fritt valda aktiviteter
- hjälpmedel för att utöva fritt valda aktiviteter
- dubbelutrustning för fritidsboende (t.ex. fritidshus, husvagn, båt)

Här har beslut fattas att i Stockholms län tillgodoses inte denna nivå över huvud taget då det handlar om dubbelutrustning.

Hjälpmedellistan har en "kloka lista" för val av hjälpmedel ur kostnadssynpunkt. Listan är uppdelad i 1:a handsval och 2:a handsval.

Fritt val på vissa hjälpmedel har införts om personer har andra behov/önskemål än de produkter som finns i förteckningen. Man får då en rekvisition på hjälpmedel för en viss summa som även kompletteras med medel för service och underhåll. Fritt val har en begränsning uppåt vad gäller total kostnad. I Stockholm gäller fritt val upp till kostnad motsvarande en el-scooter.

Hitintills har cirka 3 500 personer i Stockholm valt hjälpmedel på rekvisition.

- **Synpunkter och frågor under Jeanette Adolfssons dragning.**

**Synpunkt:** Synskadade barn som uppnått skolåldern får punktskriftmaskin att använda även i skolan. När det gäller förskolebarn finns inte denna möjlighet då det anses ligga under kommunens ansvar. Barnet ska då bära denna utrustning mellan hemmet och förskolan, något som är ogörligt på grund av maskinens storlek och tyngd. Detta omfattar ett begränsat antal barn i Stockholm, uppskattningsvis 10-12 barn, och borde kunna lösas på ett smidigt sätt. **S:** Problemet är känt och uppmärksammat men ännu finns ingen lösning.

**Synpunkt:** När det gäller fritt val är det svårt att idag få en överblick vilka hjälpmedel som finns på marknaden. Tidigare hade NHR en permanent utställning i Stockholm av hjälpmedel där man även kunde pröva praktiskt. När det gäller hjälpmedel är det av stor vikt att kunna pröva funktionen, att utrustningen eliminerar ett funktionshinder, av avgörande betydelse. Att se ett hjälpmedel på Internet är i detta sammanhang meningslöst i annat ett utseende mässigt perspektiv. **S:** Förstår problematiken. På Stockholms hjälpmedelcentraler finns möjlighet att pröva de produkter som man lagerför för förskrivning. När



det gäller andra produkter som hjälpmedelscentralerna inte lagerför kan Hjälpmedelsinstitutet vara en informationskälla:

<http://www.hi.se/>

Här finns produktlistor för hjälpmedel efter olika behov med information om kommande 4 mässor där jag kan se och prova produkten.

Kontaktinformation till varje enskilt företag finns för direktkontakt för ytterligare information och råd samt provning.

Förhoppningen är även att när möjligheten till fritt val utnyttjas av fler personer att producenterna av hjälpmedel förstår vikten av att möta den enskilda konsumenten i exempelvis ett "hjälpmedelsvaruhus".

## **7. Info från andra samverkansråd**

Samverkan med LSF:

Inga möten under våren

Samverkan med HSN:

Information och diskussion om geriatrikupphandlingen

Samverkan med Trafiknämnden:

Turistbussar har satts in i Stockholms lokaltrafik vid några så kallade krissituationer. Dessa bussar saknar helt tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning vilket medförde stora olägenheter för föreningarnas medlemmar. Det faktum att man heller inte gick ut med information om att man måste sätta in turistbussar förvärrade situationen ytterligare.

Vetskap om förhållandena hade gjort att man kunnat välja annat transportmedel. Transportnämnden beklagar det inträffade speciellt att man inte informerat.

Behövs en översyn tillsammans med handikapporganisationerna om hur samverkan med Transportnämnden ska se ut i framtiden

## **8. Övriga frågor**

1. Det faktum att handikapporganisationerna inte fått någon kallelse till samverkansmöte med LSF under hela våren bedömdes som mycket allvarligt. Föreningarna förväntar sig en förklaring.  
**S:** Ordförande bär med sig frågan för åtgärd.
2. ESF-projektet "Din kompetens – vår möjlighet" och dess svårigheter att få deltagare till de utbildningar projektet erbjuder för att öka kunskapen om personer med funktionsnedsättning hos SLL:s chefer och personalhandläggare vill man ha ytterligare belyst. Handikapporganisationerna vill även veta vilka åtgärder man från LSF:s ledning tänker vidta för att öka intresset för utbildningarna och därmed även öka antalet sökande för att leva upp till projektets mål.  
**S:** Situationen är lyft av projektledningen till projektägaren. Ordförande tar med sig frågan och oron för projektet. Beslutar om en grundlig genomlysning av projektet vid första samverkansmötet i höst.
3. Man vill även uppmärksamma på upphandlingar som kan gå snett när förhandlare saknar kunskaper kring funktionsnedsättning och

vilka särskilda behov dessa kan medföra. Som exempel lyfts den senaste upphandlingen med Taxi-kurir.

## **9. Förslag till mötestider under hösten 2011.**

### Samverkansmöte 6:

Tid: Måndag 22 augusti klockan 10.00-12.00  
Lokal: Mälarsalen  
Agenda: 1. Genomlysning av ESF-projektet  
"Din kompetens – vår möjlighet"  
2. Information från ordföranden i  
Programberedning nr 6 om e-hälsa och öppna  
jämförelser

### Samverkansmöte 7:

Tid: Måndag 19 september klockan 10.00-12.00  
Lokal: Mälarsalen  
Agenda: 1. Stockholm Care  
2. Den framtida trafiken

### Samverkansmöte 8:

Tid: Måndag 17 oktober klockan 10.00-12.00  
Lokal: **Mälarsalen**

### Samverkansmöte 9:

Tid: Måndag 14 november klockan 10.00-12.00  
Lokal: Mälarsalen

### Samverkansmöte 10:

Tid: Måndag 19 december klockan 10.00-12.00  
Lokal: Mälarsalen

Vid pennan  
Mats Sternhag

## **Intressanta teman för kommande möten:**

- 1.** Inflammatoriska sjukdomar
- 2.** Beredningarna