

## Svar på interpellation 2015:19 av Susanne Nordling (MP) om e-hälsans tillgänglighet

Susanne Nordling (MP) har ställt följande frågor till mig:

1. Hur ser riktlinjerna för e-hälsans tillgänglighet ut?
2. Hur långt har arbetet med tillgängliggörandet av e-hälsan kommit?
3. Vilken stödtjänst kommer finnas för personer som behöver stöd för att kunna använda sig av e-hälsan?
4. Vilken plan finns för att ge personer utan datorer eller som inte kan använda datorer möjlighet att ta del av e-hälsans service?

Som svar vill jag anföra följande:

Precis som interpellanten anför bedriver landstinget just nu ett omfattande arbete för att förbättra landstingets digitala tillgänglighet genom att vidareutveckla och förbättra befintliga e-hälsotjänster samt lansera nya och mer avancerade kontaktvägar än idag. Valfungerande och tillgängliga e-hälsotjänster för patienterna och användbara och effektiva IT-stöd för personalen är avgörande verktyg för att kunna möjliggöra den förändringsprocess som landstinget nu genomför inom ramen för Framtidens hälso- och sjukvård. Målet är att medarbetare, patienter och invånare ska ha de mest moderna och ändamålsenliga digitala verktygen för en effektiv och säker informationsdelning.

Länets invånare ska kunna välja mellan ett brett utbud av olika sätt att kontakta vården. De ordinarie kontaktvägarna kompletteras med olika e-hälsotjänster och videokonsultation så att dessa blir en lika naturlig del av vårdutbudet som de fysiska besöken. Detta skapar stora möjligheter att med flexibilitet och tillgänglighet som ledord utforma vårdmötet utifrån patienters individuella behov och preferenser.

För att alla länets patienter ska ges en likvärdig servicenivå införs från och med 2016 ett högre anslutningskrav till de viktigaste e-hälsotjänsterna för samtliga vårdgivare. I dag är det en alltför

2015-03-17

varierande anslutningsgrad bland vårdcentraler och kliniker till de olika e-hälsotjänster som redan har utvecklats som en del av Mina vårdkontakter inom 1177 Vårdguiden. Områden som ska prioriteras är bland annat direktbokning av besökstider, förnyelse av recept och möjligheten att följa vårdhändelser som exempelvis remisser samt att läsa sin patientjournal. En informationskampanj för att öka kännedomen om och användningen av e-tjänsterna inom 1177 Vårdguiden ska genomföras, med både vårdpersonal och invånare som målgrupper. I det nya ersättningssystem som planeras införas för husläkarverksamheten från 1 januari 2016 planeras dessutom särskilda incitament för att stimulera vårdgivare att ansluta sig till fler e-tjänster utöver de som är tvingande enligt avtal.

Utöver denna satsning på att öka landstingets digitala tillgänglighet för alla invånare genom fler moderna och användarvänliga e-hälsotjänster, så görs 2016 en riktad satsning för att dessa tjänster ska kunna användas även av grupper som idag kan ha svårare att utnyttja teknikens möjligheter.

I budgeten för 2016 avsätts medel för att förbättra tillgänglighet och användbarhet av de olika e-hälsotjänsterna för personer med funktionsnedsättning eller särskilda behov, och ett kunskapslyft kommer att genomföras för tekniksvaga patienter. Tillsammans med patientorganisationerna kommer en utbildningsinsats att genomföras för att ge exempelvis personer med kronisk sjukdom möjlighet till en enklare och mer kontinuerlig kontakt med sina vårdgivare.

Stockholms läns landstings delaktighetsprogram för personer med funktionsnedsättning – *Mer än bara trösklar* – innehåller de regionala riktlinjer som ställer krav på tillgänglighet till landstingets alla tjänster. Ett av de områden som pekas ut är Kommunikativ tillgänglighet. Lagar som författningsslagen, diskrimineringslagen och språklagen ställer krav på tillgänglighet till digitala tjänster riktade till invånarna.

En ledningsstruktur skapas just nu för att strukturera och systematiskt driva tillgänglighetsfrågor inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Syftet med den nya organisationen, som ska bestå av en tillgänglighetsstrateg och tillgänglighetssamordnare på varje avdelning, är att utgöra en beredningsgrupp till hälso- och sjukvårdsförvaltningens ledningsgrupp i tillgänglighetsfrågor.

Tillgänglighet ska vara ett integrerat perspektiv i arbetet med alla invånartjänster, vilket exempelvis innebär att användarcentrerade arbetssätt införs i de olika verksamhetsprocesserna inom enheten för Invånartjänsters arbete med redaktionell produktion, utveckling och

2015-03-17

design, införande och utbildning, systemförvaltning samt kommunikation. Den användarcentrerade metodiken bygger på att utvecklingsarbetet ska förhålla sig till alla användares förutsättningar.

Arbetet med att införa och tillämpa olika former av gemensamma praktiska riktlinjer fortsätter, med exempelvis språkriktlinjer och riktlinjer för webbtillgänglighet som WCAG 2.0 samt utveckling av riktlinjer och principer för olika former av bildinnehåll och översättningar.

Enheten för Invånartjänster har en etablerad referensgrupp inom tillgänglig e-hälsa med representanter för olika patient- och intressentorganisationer inom exempelvis området funktionshinder. Därutöver rapporteras och diskuteras dessa frågor fortlöpande inom landstingsstyrelsens samverkansråd. Invånartjänster har vid flera tillfällen tagit in externt stöd av en leverantör inom tillgänglighet för att till exempel få hjälp med granskningar av befintliga tjänster respektive förslag på sådant som kunnat åtgärdas under utvecklingsprojekt. Införandearbetet av användarcentrerad metodik pågår i många av Invånartjänsters projekt.

Utgångspunkten för landstingets e-hälsotjänster är att de ska addera nya möjligheter för en ökad tillgänglighet till vården och förbättra servicenivån genom att erbjuda patienter och invånare fler flexibla kontaktvägar som kompletterar redan existerande kanaler. Utifrån situation, behov och individuella preferenser ska patienten kunna välja att kontakta vården på nätet, via telefon, video eller med ett vanligt besök.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Daniel Forslund