

## Kommunikation på patientens villkor

Kommunikation måste ske på patientens villkor.

Teknik är av stor betydelse i utveckling och kommunikation mellan vården, anställda och patienter. Patientinflytande och ett bra bemötande har ett positiv påverkan på hälsa och ger många vinster både i kvalitet och ekonomi.

Digitaliseringen ger nya möjligheter att anpassa informationen efter patientens behov. Det är också vad patientlagen (2014:821) föreskriver.

Där står bland annat att "information ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra förutsättningar" (3 kap. 6 §).

Former som stärker patientens delaktighet och självbestämmande måste utformas. Den får inte ges slentrianmässigt, utan måste anpassas till den aktuella patientens förutsättningar, bland annat funktionsnedsättningar.

Den nya lagen om offentlig upphandling (2016:1145) ställer krav på tillgänglighet med beaktande av samtliga användares behov, däribland tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. Undantag får göras endast om det finns särskilda skäl.

Europeiska unionen har antagit obligatoriska krav på tillgänglighet, lagstiftning som Region Jämtland Härjedalen skall följa.

I EU:s webbtillgänglighetsdirektiv specificeras vilka krav som ska ställas när det gäller information på webbplatser och i mobilappar. Direktivet ska vara införlivat i svensk rätt senast den 23 september 2018 och vara fullt genomfört under 2021. Det innebär att ett arbete måste påbörjas snarast om tidsramen ska hållas.

Till följd av detta så har Vänsterpartiet en rad yrkanden.

Det skall vara standard för regionfinansierad vård och rehabilitering att alla som gör en tidsbokning erbjudas möjligheten att få en påminnelse via SMS i önskvärt format och kunna skicka påminnelser och kallelser i olika format.

Detta skulle underlätta för många patientgrupper och även för sjukvården. Missade tider och inställda besök är ett generellt problem. Det innebär att vårdens resurser används ineffektivt med dyra kostnader som följd.

När information inte går fram till patienten t.ex. vid en operation då informationsbladet/foldern inte varit i ett användbart kommunikationsformat innebär en direkt säkerhetsrisk med minskad patientdelaktighet och möjlighet att påverka behandlingsresultat och känsla av dåligt bemötande som följd.

Patientens tillgång till den egna journalen måste säkras.

Journaler tillgänglig på webben har många positiva sidor då den ger patienten möjlighet att läsa journaluppgifterna i lugn och ro och att följa och förstå sin egen vårdprocess.

För full användbarhet bör tjänsten göras så enkel som möjligt och anpassad för människors olika behov.

Det är också viktigt att patientterminalerna på vårt sjukhus görs användbar för alla.

För de patienter som inte kan använda webben bör möjlighet till vårdlots upprättas enligt den modell som Kronoberg infört. Kronoberg ger patienten möjlighet att teckna avtal med en tredje part som agerar ombud, i detta fall 1177.

Det handlar om grundläggande medborgerliga rättigheter med jämlik tillgång till sjukvårdens tjänster.

Möjlighet att införa system med ombud för att ta del av journal på nätet är prövad rättsligt och anses också vara möjlig att användas på andra tjänster som kräver inlogg via 1177.se (Stockholms Kammarrätt mål nr 540215)

**Vänsterpartiet yrkar därför:**

Att sjukvården i region Jämtland/Härjedalen ska erbjuda påminnelser om bokade tider via SMS och e-post till patienterna.

Att det görs en utredning över hur kallelser ska kunna erbjudas i andra format, bland annat elektroniskt, i storstil, punktskrift, audio (ljudfiler), lättläst och på teckenspråk.

Att sjukvården i region Jämtland/Härjedalen ska kunna erbjuda information om operationer och behandlingar i form av digitala dokument i lämpliga format, såsom Word, tillgänglig PDF och DVD med teckenspråk.

Att Regionen utreder hur information om operationer och behandlingar ska kunna erbjudas i andra format, bland annat i lättläst, teckentolkning, storstil, punktskrift och i intalad form, som ljudfil.

Att Regionen utformar gemensamma rutiner och system för hur digitala dokument ska tas fram och tillhandahållas för olika patientgrupper inom de verksamheter som drivs i regionens egen regi samt att ge privata vårdgivare möjlighet att använda regionens framtagna system.

Att det genomförs användartester där vi fortlöpande kan mäta och följa upp att hemsidans webbtjänster blir tillgänglig och användbar för så många som möjligt.

Att Regionen följer upp effekterna av Journal på nätet. Fokus skall vara jämlik tillgång och alternativa lösningar för dem som inte har möjlighet att använda webbtjänsten.

Att Regionen utreder och lämnas förslag på hur en vårdlots/ombudsfunktion för e-hälsotjänster kan utformas och införas.

Att regionen tar fram en policy för hur god tillgänglighet och användbarhet för patientnära IKT (bland annat patientterminaler) ska säkras inom verksamheter som finansieras av regionen. Upphandlingskrav av berörd teknik i policyn måste också inrättas.

Att regionfullmäktige i Jämtland/Härjedalen tar beslut om en patientkommunikationsstrategi.

**Elin Hoffner för Vänsterpartiets Regiongrupp**



**Vänsterpartiet  
Region Jämtland/Härjedalen**