



Datum 2020-10-27
Dokumenttyp Yttrande
Diarienummer 2021/00391
Ert diarienummer S2021/05439
Handläggare Emmanuel Galaup

Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Yttrande över betänkandet **Vägen till tillgänglighet – långsiktig, strategisk och i samverkan (SOU 2021:59)**

Myndigheten för delaktighet arbetar för ett samhälle där alla kan vara delaktiga, oavsett funktionsförmåga. Myndigheten för delaktighet lämnar följande yttrande.

Myndighetens synpunkter

Myndigheten för delaktighet (MFD) delar i huvudsak utredningens problembild och bedömning avseende arbete och rutiner kring vårdgaranti samt information och delaktighet vid bokning som redovisas i deluppdrag *Effektivt resursutnyttjande och kortare väntetider genom information om patienters valmöjligheter*.

MFD avstår från att kommentera bedömningar och förslag som lämnas i deluppdrag *Regionala handlingsplaner för ökad tillgänglighet* och i deluppdrag *Vidareutveckling av överenskommelsen om ökad tillgänglighet* då dessa frågor bedöms ligga utanför MFD:s uppdrag och kunskapsområde.

MFD är positiv till de bedömningar och förslag som utredningen lägger fram i det deluppdrag som fokuserar på utveckling av en nationellt samordnad hälso- och sjukvårdsrådgivning. MFD har dock synpunkter på utredningens förslag att likställa hälso- och sjukvårdsrådgivning på distans med hälso- och rådgivning via telefon samt rådgivning på olika språk, vilket utvecklas i det följande.

Hälso- och sjukvårdsrådgivning ska vara tillgänglig på telefon (avsnitt 8.11.3)

Utredningen föreslår att hälso- och sjukvårdsrådgivning på distans likställs med hälso- och sjukvårdsrådgivning på telefon. MFD vill synliggöra vissa risker med att föra in en viss teknisk lösning i författningstext. Telefoni, liksom all annan teknik, utvecklas kontinuerligt. Samtidigt riskerar dagens lösningar eller teknikval att med tiden bli obsoleta. Med andra ord kan

utredningens förslag innebära en begränsning för användning av annan innovativ och effektiv teknik. MFD förordar därmed en mer teknikneutral författningstext.

MFD konstaterar också att utredningen i sitt förslag landar i ett snävt målgruppsperspektiv genom att fokusera på särskilda grupper snarare än att tänka på mångfalden av behov och förutsättningar hos användare av hälso- och sjukvårdsrådgivningen. Utredningens förslag om att rådgivning via telefon enbart ska vara anpassad till personer med nedsatt tal och hörsel¹ utesluter andra grupper, bland annat personer med kognitiva svårigheter, som också är i behov av tillgängliga tjänster för kommunikation.

I sin rapport *Digital omställning till följd av covid-19* har Post- och telestyrelsen (PTS) belyst behov hos många människor med funktionsnedsättning att kunna kommunicera skriftligt med vården. Det gäller både hörselskadade och personer som har någon form av kognitiv funktionsnedsättning. I rapporten lyfter PTS bl.a. möjligheter att använda tillgängligt utformade chattfunktioner.²

En grundlig analys saknas av teknikens möjligheter kopplad till det juridiska ramverket

MFD anser att det i betänkandet saknas en övergripande kartläggning och analys om vilka lösningar inom informations- och kommunikationsteknik (IKT) som i dag finns för att utforma en modern, effektiv, kvalitetssäkrad och tillgänglig hälso- och sjukvårdsrådgivning för så många som möjligt.³ Det finns inte heller en komplett redovisning av gällande rätt kopplad till frågor

¹ Idag säkerställer Post- och telestyrelsen inkluderande telefoni via upphandling av olika samtalsförmedlande tjänster: Bildtelefoni.net, Teletal och Texttelefoni.se. Teletal är en förmedlingstjänst för personer som har talsvårigheter/talskada och personer som behöver kognitivt stöd i form av minnes-stöd och anteckningshjälp.

² Digital omställning till följd av covid-19 – Uppdrag att kartlägga och analysera erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19, Post- och telestyrelsen, 2021.

³ Några exempel som har prövats är Ineras projekt *Resultat från bild och videopiloter* inom ramen för satsningen Första Linjens Digitala Vård som undersökte om bild och videosamtal i sjukvårdsrådgivningen kan förbättra kommunikation mellan sjuksköterska och invånare samt Stockholms läns landstings projekt *1177 Vårdguiden videosamtal – för ökad tillgänglighet och kvalitet* som i samarbete med andra regioner tog fram ett koncept för trepartsvideosamtal för teckenspråkiga, sjuksköterskor samt teckenspråkstolkar för att möjliggöra ökad jämlikhet och bättre tillgänglighet till sjukvårdsrådgivning samt precision i bedömning och rådgivning.

om IKT. Det är till exempel inte utrett vad lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation och förslagen som lämnas i promemorian om genomförande av direktivet om inrättande av en kodex för elektronisk kommunikation har för betydelse för de författningsförslag som lämnas eller de bedömningar som görs kring utformning av hälso- och sjukvårdsrådgivning på distans. MFD saknar också en beskrivning och en analys av tillgänglighetskrav för interpersonella kommunikationstjänster och terminalutrustning för tillhandahållande av elektroniska kommunikationstjänster⁴ utifrån den europeiska rättsakten om tillgänglighet (2019/882) för produkter och tjänster som kommer att införas i svensk lag senast år 2022. En sådan analys kring dessa nya tillgänglighetskrav inom elektronisk kommunikation och IKT hade varit mycket värdefull och hade kunnat synliggöra förutsättningar och ramar för utformning av en effektiv, modern och tillgänglig hälso- och sjukvårdsrådgivning på distans.

En sådan analys är dessutom növärdig för att bättre förutse och förstå hur ansvariga aktörer för hälso- och sjukvårdsrådgivningen kan säkerställa att information och kanaler för kommunikation kan göras tillgängliga för samtliga patientgrupper, oavsett funktionsförmåga. MFD anser sammanfattningsvis att utredningens förslag bör omarbetas, och på ett tydligare sätt inkludera mångfalden av behov och förutsättningar hos de människor som kommer i kontakt med hälso- och sjukvårdsrådgivningen på distans. Det fortsatta arbetet bör också inkludera frågor som berör tillgänglig elektronisk kommunikation och digital tillgänglighet.

Krav på flera språk (avsnitt 8.11.4)

I frågan om hälso- och rådgivning och information på flera språk vill MFD uppmärksamma att teckenspråket är ett språk som är likställt med det svenska språket i språklagen och att rådgivning på distans även bör kunna ges på

⁴ SOU 2021:44, s. 141: Terminalutrustning för konsumentbruk med interaktiv datorkapacitet som används för tillhandahållande av elektroniska kommunikationstjänster ska:

- Medge hantering av realtidstext när sådana produkter utöver talkapacitet och stödda hifi-ljud,
- Medge hantering av totalkonversation, inklusive synkroniserat tal, realtidstext och video med en upplösning som möjliggör kommunikation via teckenspråk, när de utöver eller i kombination med tex- och talkapacitet har videokapacitet,
- Säkerställa effektiv trådlös koppling till hörselteknik,
- Undvika interferens med hjälpmedel.

teckenspråk. MFD vill därför understryka regionernas ansvar att tillhandahålla rådgivning även på teckenspråk.

Ärendets handläggning

I den slutliga handläggningen av ärendet har generaldirektör Malin Ekman Aldén (beslutande), avdelningschef Emelie Lindahl och utredare Emmanuel Galaup (föredragande) deltagit.

Myndigheten för delaktighet

[elektroniskt signerad]

Malin Ekman Aldén