

## **Riktlinjer för information till grupper med särskilda behov**

### **Bakgrund**

Landstinget har ansvaret för att ge invånarna i länet en god hälso- och sjukvård och tandvård och en väl fungerande kollektivtrafik. Information angående sjukvård, tandvård och kollektivtrafik ska utformas så att den är lätt tillgänglig för alla grupper i samhället.

Personer med olika slag av funktionshinder och personer som inte har svensk bakgrund ska på ett enkelt sätt kunna ta del av information från landstinget, antingen i egenskap av patient eller resenär eller ur ett medborgarperspektiv.

En stor utmaning för alla, myndigheter och andra, som behöver nå befolkningen med information, är att se till att de målgrupper som informationen riktar sig till verkligen får den. Landstingets ambition är att med teknikens hjälp och genom att använda olika informationskanaler underlätta för dem som har svårt att hitta informationen om landstingets verksamheter.

### **Syfte**

Syftet med att utforma riktlinjer för information till grupper med särskilda behov är att skapa en praktisk vägledning för att informationen om landstingets verksamheter ska nå och förstås av så många som möjligt.

Riktlinjerna för information till grupper med särskilda behov ska gälla alla informationskanaler och allt informationsmaterial som produceras inom Stockholms läns landsting. En utvärdering av riktlinjerna kommer att ske efter att de varit i bruk i två år.

### **Policy**

I kommunikationspolicyn för Stockholms läns landsting som antogs av landstingsfullmäktige den 8 juni 2004 poängteras vikten av offentlighetsprincipen och rätten för alla medborgare att söka och få information.

Citat ur kommunikationspolicyn:

De övergripande målen för SLL:s kommunikationsarbete är att

2005-09-26

- Säkerställa att medborgarna har tillgång till de beslut Stockholms läns landsting fattar och att vägarna för påverkan och insyn i den demokratiska beslutsprocessen även innebär dialog med de styrande
- Säkerställa att invånarna som nyttjar landstingets tjänster har tillgång till korrekt information om dem
- Öka medborgarnas kunskap om och intresse för Stockholms läns landsting och landstingets verksamhet

### **Definition av grupper med särskilda behov**

Personer med funktionshinder såsom syn- eller hörselskador, med läs- och skrivsvårigheter eller med annan bakgrund än svensk kan ha behov av särskild utformad information eller information distribuerad i särskilda kanaler.

Med funktionshinder avses varaktiga begränsningar av en persons fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga funktionsförmåga. Begränsningarna kan bero på en sjukdom eller skada som fanns vid födseln, har uppstått senare i livet eller förväntas uppstå.

I Stockholms län fanns år 2003 över 331.700 utrikes födda personer. I områden där många invandrare är bosatta finns ofta en mängd olika språk och språkgrupper representerade. Det kan röra sig om över 200 språk, med varierande mängd informationsmottagare i varje språkgrupp som det kan vara svårt att nå med viktig information.

### **Informationskanaler**

För att kommunicera med invånarna i länet har landstinget en flerkanalstrategi. För många grupper är tryckt information på papper ett stort problem. Information i elektroniska format kan ge fler möjligheter för användaren att behandla informationen så att de kan använda den. Å andra sidan kan man inte helt släppa trycksaker då många användare saknar den utrustning som krävs för att hantera elektroniska format.

Det är viktigt att noga överväga vilken strategi och vilka kanaler som ska användas för att mest effektivt nå ut till en tänkt målgrupp. Även om det kan förefalla enklast att översätta en broschyr eller en folder är det ofta mycket svårt att distribuera dessa så att de verkligen når fram. Ibland kan det vara mer effektivt att till exempel använda närradion eller lokal-tv eller information via telefon.

Skriftlig information kan ofta spridas via landstingets webbplatser, vårdcentraler och sjukhus, men också med hjälp av invandrarorganisationer, bibliotek, medborgarkontoren och kanske till och med via livsmedelsbutiker i invandrartäta områden.

2005-09-26

## Riktlinjer

I landstinget finns tre övergripande informationsområden som vi här kallar medborgarinformation, annan övergripande landstingsinformation och lokal landstingsinformation. Riktlinjerna behandlar informationshanteringen utifrån dessa tre olika informationsområden.

Dessutom tar riktlinjerna upp användning av tolk, utlämnande av allmän handling samt kanaler för distribution av information.

### Medborgarinformation

Denna information riktar sig till alla invånare i länet som betalar skatt och/eller har rösträtt. Informationen rör sig här om landstingets politiska organisation och styre, om vilka verksamheter landstinget bedriver, om politiska beslut och dess konsekvenser för invånarna och om information i samband med allmänna val.

### Annan övergripande landstingsinformation

Ett annat informationsområde är det som rör förändringar av sjukvård, tandvård, kollektivtrafik eller regionplanering och som berör alla invånare i länet. Ett exempel på sådan information är sammanslagningen av Karolinska Sjukhuset och Huddinge Sjukhus till Karolinska Universitetssjukhuset.

### Lokal landstingsinformation

Ett tredje informationsområde är det som handlar om förändringar i närmiljön. Ett sådant exempel kan vara att en ny vårdcentral öppnar i närområdet eller ändrade telefonnummers på en tandvårdsmottagning.

## **Medborgarinformation och annan övergripande landstingsinformation**

I detta avsnitt behandlas utformningen av trycksaker och av landstingets publika webbsidor samt översättningsfrågor.

### Trycksaker

#### *Språket*

Det svenska språket är landstingets (och de flesta andra myndigheters och verksamheters) viktigaste arbetsverktyg för att föra ut information. Landstingets ambition är att även personer med svårigheter att ta till sig skriftspråk eller som inte har svenska som modersmål ska kunna förstå vad som menas.

När man skriver på svenska måste man tänka på att uttrycka sig så klart och tydligt att så många som möjligt kan nås av informationen. Att sträva efter att skriva enkelt är en grundläggande regel för att inte tappa läsare. Texten bör vara strukturerad så att det viktigaste kommer först. Längre texter bör delas in i stycken och vara försedd med rubriker och underrubriker. Ibland

2005-09-26

kan det vara nödvändigt att förklara vissa ord eller begrepp särskilt. Undvik att använda förkortningar.

### *Layout*

Formgivningen ska bidra till att ge bästa möjliga läsbarhet. För många människor med olika typer av läs- och skrivsvårigheter kan layouten väsentligt underlätta läsningen och förståelsen.

Val av teckensnitt, teckenstorlek, radlängd, radavstånd, kontrast och färger är viktiga för att underlätta läsningen. Att t ex använda så kallade tonplattor eller mönstrad bakgrund försvårar eller gör det omöjligt att läsa för många synsvaga.

### *Översättningar*

Den skriftliga information som produceras av landstinget ska så långt möjligt utformas på lätt svenska. En del faktainformation ska också finnas översatt till engelska. I övrigt ska översättning av information ske med restriktivitet.

Ibland kan det dock vara nödvändigt att översätta information till ett eller flera andra språk. Det kan exempelvis röra mycket viktig sjukvårdsinformation som behöver nå invånarna i områden där en stor del inte har svensk bakgrund och inte behärskar svenska. Det kan också röra information om demokratiska rättigheter som till exempel hur man ska göra för att delta i landstingsvalet. Den översatta informationen kan med fördel läggas ut på landstingets publika webbplatser, [www.vardguiden.se](http://www.vardguiden.se) och [www.sll.se](http://www.sll.se), där den också kan användas som ett hjälpmedel för till exempel vårdpersonal.

I Stockholms län finns, förutom de fem officiellt erkända minoritetsspråken, invandrare från mer än 100 olika länder med närmare 200 olika språk eller språkgrupper. De tio största språkgrupperna i Stockholms län är finska, arabiska, spanska, engelska, persiska, turkiska, bosniska/serbiska/kroatiska, polska, tyska och skandinaviska, som talas av de som är födda i Norge, Danmark eller Island.

När man ska översätta texter till andra språk ska man även här eftersträva ett lättbegripligt språk i originaltexten. Eventuella anpassningar av texten bör man göra innan manus lämnas för översättning. Det är också viktigt att kontrollera att texten översätts på ett sätt så att inte missförstånd uppstår på grund av t ex kulturskillnader. Använd helst auktoriserade översättare. Efter översättningen måste texten korrekturläsas och faktagranskas ytterligare en gång.

Om materialet som ska översättas omfattar bilder bör man vara noggrann med bildvalet så att missförstånd på grund av kulturskillnader kan undvikas.

2005-09-26

## Webbplatser

### *Språket*

På webbplatserna ska man använda ett klart och begripligt språk anpassat till textsidorna där.

Följande information bör finnas i lättläst form:

- Kort beskrivning av vad landstinget ansvarar för
- Hur man kontaktar landstinget
- Information som är av centralt samhällsintresse
- Viktig information som rör sjukvård, tandvård och trafik

Denna information ska också finnas översatt till engelska och utformad så att den vid behov lätt kan skrivas ut.

Informationen – även översättningarna – måste ständigt uppdateras så att allt är aktuellt och korrekt.

### *Layout och tillgänglighet*

På landstingets webbplatser som riktar sig till medborgare eller patienter/kunder ska det finnas alternativ att välja inställningar för textstorlek och kontrast samt att text läses upp. Layout och typsnitt ska vara anpassade till grupper med särskilda behov. W3C:s standard samt Statskontorets [Vägledningen 24-timmarswebben 2.0](#) ska följas. Mer information om W3C finns på [www.w3c.org](http://www.w3c.org)

Begreppet [24-timmarsmyndigheten](#) står för en myndighet som arbetar öppet och effektivt med offentlig service och är tillgänglig för medborgare och företag när de efterfrågar den. [24-timmarswebben](#) ger riktlinjer och råd för webbutformning.

Ambitionen ska vara att webbplatsen ska vara lätt att ta till sig. Undvik att bygga upp speciellt anpassade sidor vid sidan av den ”ordinarie” webbplatsen. Det blir onödigt dyrt och inte särskilt funktionellt. I de fall där användaren önskar utförligare information i något ämne är det bättre att lägga ut en länk till en fördjupning av materialet.

## **Lokal landstingsinformation**

Med lokal landstingsinformation avses här information som riktar sig till invånarna i en avgränsad del av länet. Här behandlas främst översättningar av landstingets trycksaker, men även utformning av lokala webbplatser.

2005-09-26

## Trycksaker

### *Översättning till andra språk*

Det kan tyckas som ett relativt enkelt, om än dyrbart sätt, att översätta tryckt material till de invandrarspråk som förekommer i länet. Innan beslut om översättning sker bör man ha tänkt igenom hur distributionen ska ske och till vilken kostnad. Vi vet oftast inte var personerna med respektive språk bor och inte heller hur många de är. Möjligheterna att då effektivt nå ut med informationen är inte särskilt stora.

Vid valet av språk är det bra att bestämma om syftet är att nå så många som möjligt eller om man vill prioritera språksvaga grupper eller grupper som är dåligt integrerade i det svenska samhället.

Man bör också överväga när det passar med skriftlig information. Språksvaga och dåligt integrerade grupper når man oftast bättre med muntlig information. Den skriftliga informationen kan då fungera som stöd för tolkar och vårdpersonal och kan med fördel läggas upp på de publika webbplatserna.

Kostnaderna för vissa översättningar kan visa sig bli mycket omfattande. Vid planeringen för ett informationsprojekt är det viktigt ta hänsyn till och att budgetera för kostnader för eventuella översättningar.

## Webbplatser

### *Språket*

De lokala webbplatserna ska använda ett klart och begripligt språk.

Följande information bör finnas i lättläst form:

- Kort beskrivning av vad verksamheten ansvarar för
- Hur man kontaktar verksamheten

### *Layout och tillgänglighet*

På de webbplatser som riktar sig till patienter/kunder ska det finnas alternativ att välja inställningar för textstorlek och kontrast samt att text läses upp. Layout och typsnitt ska vara anpassade till grupper med särskilda behov.

## **Grafisk profil**

Landstingets symbol är välkänd och det ska vi utnyttja. De grafiska profilreglerna för Stockholms läns landsting är ett politiskt beslut och LSF Kommunikation svarar för att de efterföljs. Den grafiska profilen för landstinget ska följas i alla trycksaker och på webbplatserna.

2005-09-26

## **Tolkar**

För att säkert nå vissa individer och grupper kan det i en vårdssituation vara nödvändigt att använda tolkar. Enligt Förvaltningslagen § 8 har personer som inte behärskar svenska språket rätt till kostnadsfri tolkservice om så behövs. Ett antal tolkförmedlingar i Stockholms län finns upphandlade för att förmedla språktolktjänster. Tolkförmedlingarna arvoderar tolkarna och debiterar landstinget i efterhand.

Samma paragraf i Förvaltningslagen gäller personer som är hörsel eller talskadade och behöver hjälp av en teckentolk, dövblindtolk eller vuxendövtolk. Teckentolkar förmedlas kostnadsfritt av landstingets tolkcentral.

## **Utlämnande av allmän handling**

Enligt Tryckfrihetsförordningen ska allmän handling, som får lämnas ut, lämnas genast eller så snart som möjligt och utan avgift till den som begär det. En begäran att få ta del av allmän handling görs hos den myndighet som förvarar handlingen. Man får även skriva av, avbilda eller göra en ljudöverföring av en handling mot en fastställd avgift.

Någon skyldighet för en myndighet att överföra en allmän handling till exempelvis punktskrift, läsa in den på ljudband eller översätta handlingen till annat språk finns dock inte. Däremot finns det bestämmelser i annan lagstiftning som kan medföra en sådan skyldighet.

Enligt hälso- och sjukvårdslagen skall patienten ges individuellt anpassad information om sitt hälsotillstånd och om de metoder för undersökning, vård och behandling som finns. Enligt förvaltningslagen bör en myndighet, som har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, vid behov anlita tolk. Med tolk menas också den som gör en skriftlig översättning. Varje myndighet skall dessutom lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde.

## **Komplement till riktlinjerna**

Landstingsstyrelsens förvaltning har för eget bruk utformat ett komplement till dessa riktlinjer. I komplementet finns mer detaljerade anvisningar, hänvisningar till webbsidor och andra informationskällor och tips om distributionskanaler. Bilagan kommer kontinuerligt att uppdateras inom förvaltningen och kompletteras med aktuell information.