

*Handläggare:  
Monika Kraft*

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

### **Ärendet**

Landstingets 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.

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

### **Förslag till beslut**

Landstingsstyrelsen föreslås besluta

*att* fastställa riktlinjer för information till grupper med särskilda behov.

### **Bakgrund**

Landstingsfullmäktige tog i maj 2004 beslut om ny kommunikationspolicy samt riktlinjer för intern kommunikation, webbplatser och pressarbete. Nu är även riktlinjer för kommunikation avseende funktionshinder, klarspråk, minoritetsspråk och andra språk än svenska språket framtaget.

Riktlinjerna 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.

### **Förvaltningens synpunkter**

All information från landstinget ska så långt som möjligt utformas på lätt svenska. Ambitionen är att även personer med svårigheter att ta till sig skriftspråk eller som inte har svenska som modersmål ska kunna förstå vad som menas. På webbplatserna ska viktig information via tekniska lösningar

### *Bilaga*

1. Riktlinjer för information till grupper med särskilda behov 2005-09-26 och komplement till dessa 2006-03-09

kunna nå syn- och hörselhandikappade. Viss grundläggande information på webbplatserna ska finnas i engelsk översättning.

Det är viktigt att noga överväga vilken strategi och vilka kanaler som ska användas för att mest effektivt nå ut till en tänkt målgrupp. Här har landstinget utvecklat en flerkanalstrategi. Information kan spridas via landstingets webbplatser, vårdcentraler och sjukhus, men också med hjälp av invandringsorganisationer, medborgarkontor, bibliotek m m. Att ge information via telefon eller att använda närradio och lokal-tv ger ofta stor effekt.

Översättning av information till flera språk ska ske med restriktivitet, men är ibland nödvändig. Det kan röra mycket viktig sjukvårdsinformation eller 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. Där kan den användas som hjälpmedel för bland annat vårdpersonal.

### **Synpunkter från handikapporganisationerna**

Ett samråd har skett med följande handikapporganisationer: Synskadades Riksförbund, SRF, Handikappföreningarnas samarbetsorgan HSO i Stockholms län och De Handikappades Riksförbund, DHR.

Organisationerna var i stort nöjda med skrivelsen, men poängterade vikten av att riktlinjerna blir effektivt implementerade i landstingets verksamheter.

För att ge användare en överblick över vilken information om landstinget som finns tillgänglig för allmänheten, rekommenderade organisationerna en samlad förteckning på webbplatserna. Förteckningen ska kunna läsas med talsyntes och vara översatt till teckenspråk och engelska.

SRF påpekade att eftersom landstinget förskriver Daisy-utrustning till synskadade borde det också vara enkelt att få informationsmaterial i Daisy-format.

Organisationerna rekommenderade vidare spridning av information i flera lämpliga informationskanaler.

Landstinget avser att i möjligaste mån tillgodose synpunkterna från handikapporganisationerna dels i samband med omdaning av landstingets publika webbplatser, dels genom rekommendationer i komplement till riktlinjerna.

### **Miljökonsekvenser av beslutet**

I Stockholms län finns idag invånare med mer än 200 olika språk och språkgrupper. För att nå invånare som inte har svenska som modersmål behöver man ofta översätta skriftlig information till ett stort antal andra språk. Att förmedla information i form av trycksaker översatta till olika språk är ofta den lösning som vid en första anblick förefaller enklast. Hur den översatta informationen sedan ska nå ut till de olika språkgrupperna kan däremot bli ett stort problem. Vi vet oftast inte var personerna med respektive språk bor och inte heller hur många de är. Risken är då att trycksakerna blir liggande oanvända till stora kostnader och ingen nytta. Den onödiga användningen av papper och tryckfärg leder till resursslöseri och miljöförstöring.

Genom användning av översättningar på webbplatserna, rådgivning på olika språk via telefon och information i närradio och lokal-tv i stället för att framställa trycksaker på olika språk, kan landstinget spara på papper och tryckfärg och därmed bidra till ett bättre resursutnyttjande och omsorg om miljön.

Sören Olofsson