

Att
Hälsa- och sjukvårdsförvaltningen
Kunskapsutveckling
Kunskapsstyrning
Hanna Wallin

Invånarperspektiv på bokningssystem för vaccinationer

Funktionsrätt Stockholms län är ett intressepolitiskt samarbetsorgan för 45 funktionsrättsföreningar i Stockholms län. Tillsammans representerar vi cirka 70 000 medlemmar. Föreningen är partipolitiskt och religiöst obunden. Vår vision är att Stockholms län ska vara ett samhälle för alla. Utgångspunkterna för vårt arbete är mänskliga rättigheter och social hållbarhet så att personer med funktionsnedsättning ska uppnå full delaktighet i samhället.

Vi på Funktionsrätt Stockholms län välkomnar att Region Stockholm i ett tidigt skede vill involvera invånare och ser patientperspektivet. I arbetet med att svara på frågorna om bokningssystem för vaccinationer har vi engagerat ett urval av våra medlemsorganisationer. Dessa representerar olika grupper i samhället med olika förutsättningar och möjligheter att använda digitala tjänster. Under respektive fråga nedan finns en sammanställning av deras svar.

Vi har i detta svar utgått från att det kommer vara ett digitalt bokningssystem. När det handlar om digitala tjänster finns det många olika förutsättningar och behov inom Funktionsrätt Stockholms läns medlemsorganisationer. Hos gruppen personer med funktionsnedsättning är det digitala utanförskapet är förhållandevis stort, jämfört med andra grupper i samhället. Enligt Internetstiftelsens rapport Svenskarna och internet från 2021 är det 20 procent av personer med funktionsnedsättning som inte använder internet.¹ Det handlar om allt från att äga och kunna använda teknisk utrustning till att kunna orientera sig och förstå innehållet i digitala tjänster. Det finns också grupper som inte alls kan använda digitala tjänster och teknik. Det inkluderar även att legitimera sig digitalt med Bank-ID eller motsvarande.

¹ <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2021/09/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2021.pdf> s. 15 2022-12-20

Sammanfattningsvis vill vi betona vikten av att det alltid ska finnas alternativa sätt att boka vaccinationer i Region Stockholm. Det kan till exempel handla om att kunna ringa eller att få hjälp med att boka via sin vårdcentral. Vi vill även lyfta perspektivet av att tillgänglighet och användarvänlighet främjar individers självständighet och integritet. Men i de fall där personer behöver stöd för att hantera system behöver det fungera med ombudsfunktioner, så att till exempel vårdnadshavare eller legala företrädare kan hjälpa och stötta vid bokningar. För mer information om vad Funktionsrätt Stockholms län anser om digitalisering, läs gärna vårt program ”Vi revolutionerar digitaliseringen”² från 2019. För att säkerställa mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning föreslår vi att Region Stockholm genomför en funktionsrättskonsekvensbeskrivning³, FKB, i det fortsatta arbetet med ett regiongemensamt bokningssystem.

För att så många samhällsmedborgare som möjligt ska kunna använda en miljö, produkt och/eller tjänst bör den vara universellt utformad⁴. En av universell utformnings sju principer är att miljön, produkten eller tjänsten, i det här fallet bokningssystemet, har en enkel och intuitiv användning. Med det menas att det ska vara logiskt att orientera sig i systemet. Det innebär även att informationen ska vara uppdelad i olika steg och att det finns information på lätt svenska och/eller klarspråk.

Sedan 2019 gäller Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen. Den ställer krav på att digitala tjänster är tillgängliga. En upplevelse hos våra medlemmar är att många konsulter, utvecklare och designers uppger att de har kompetens att skapa tillgängliga tjänster, men att användartester visar på motsatsen. Därför är det viktigt att regionen som beställare ställer tydliga krav och utför användartester inför upphandling av digitala tjänster.

Vad är viktigt för er som invånare när ni vill boka en tid för vaccination?

Vaccinationer är angelägna på både individ- och samhällsnivå, och allt som underlättar och får folk att vaccinera sig är av godo. Det är viktigt att inte glömma personer utan dator och som har ovana att hantera eller saknar bank-id. Det kan finnas en fördel att knyta bokningen till tjänster som redan används i dagliga vårdkontakter. Det är miljöer som är bekanta och där flera kan orientera sig sedan tidigare. Till exempel Alltid Öppet eller 1177.

² <https://funktionsrattstockholmslan.se/wp-content/uploads/2019/05/Vi-revolutionerar-digitaliseringen.pdf> 2022-12-09

³ <https://funktionsrattstockholmslan.se/wp-content/uploads/2022/02/FKB-handbok.pdf> 2022-12-20

⁴ <https://www.certec.lth.se/ud/> 2022-12-09

För personer med funktionsnedsättning är det viktigt att det finns ”låga trösklar” för att kunna använda digitala tjänster. Med det menas att tjänster ska vara tillgängliga, överblickbara och användarvänliga. För oss är det viktigast att det finns lättläst information och möjlighet att få informationen uppläst. Det är även bra om det finns alternativ till att identifiera sig.

Inför en vaccination är det viktigt att det finns tydlig information om varför vaccination ska göras, vad det är för typ av vaccination och var man kan hitta mer information för att ta eget beslut om man vill bli vaccinerad eller inte. Det är också viktigt att det finns information om hur man bokar, olika alternativ för bokning och information om var man kan vaccinera sig och vilka tider som är tillgängliga. Det är nödvändigt att det finns information på flera språk och i flera kanaler.

Vad hindrar och vad underlättar vid bokning av vaccination?

En del medlemmar tycker att det ofta är svårt att komma i kontakt med exempelvis vårdcentralen på telefon. Oftast hänvisas de till kontakt via 1177. Det kräver smartphone och bank-id (vilket långt ifrån alla har) samt att många av våra medlemmar tycker att sidan är svår att navigera på. Vissa har svårt att uttrycka sig i skrift och vill hellre prata med någon på vårdcentralen eller direkt på vaccinationsmottagningen. Där kan man även passa på att ställa frågor. För många upplevs det förvirrande att manövrera mellan 1177 och Alltid Öppet.

Det behövs mer och tydlig information om var och hur man bokar vaccinationer. Det är också bra om det finns information om vilka olika bokningsalternativ eller tillvägagångssätt som finns. En SMS-påminnelse är bra för dem som behöver hjälp att planera. När det gäller att se antalet tillgängliga tider, är det bra att få överblick över alla lediga tider i regionen.

För de som inte har digitala verktyg får det inte bli ett hinder att man inte vill utnyttja sin rätt vid erbjudande om vaccination på grund av detta. Det är viktigt att det finns olika alternativ och på olika språk. För de som har digitala verktyg måste det finnas tydlig information om de olika alternativ/kanaler som erbjuds för bokning av den aktuella vaccinationen (digitalt, telefon, drop-in).

Vad har upplevts lätt/bra respektive svårt/dåligt som invånare och patient vid bokning av vaccination i regionen via;

Appen Alltid öppet

Det är många knapptryckningar innan man kommer fram till själva bokningssidan, men därifrån upplevs det som enkelt. Det är bra när bokningssystemet fungerar och när det finns lediga tider, annars inte.

Telefon

Vid telefonbokning bör det inte vara för många knappval. Det är bra för alla som inte kan eller vill använda det digitala tjänster och vill ha personlig service. Det är mindre bra att det ofta är begränsat till vissa telefontider.

Det kan vara svårt att komma i kontakt med vårdcentralen eller andra vårdgivare via telefon. Allra helst om det är många som ringer samtidigt.

Vid bokning av vaccination mot covid-19 var det nästan ingen idé att ringa. Det var upptaget och när man väl kommer fram finns inga tider för vaccination i närtid.

Drop-in

Vid vaccination är det bra om det finns som drop-in alternativ. Det kan vara ett bra sätt för den som inte har möjlighet att boka i förväg. Drop-in är ett bra alternativ, men det behöver finnas tydlig information om var man kan vaccinera sig. Ett regionövergripande system kanske kan vara till hjälp här för att lättare samla de alternativ som finns för att vaccinera sig. Bra ur tillgänglighetssynpunkt, men det kan vara personal- och kostnadskrävande för vaccinationsanordnaren. Vårdgivaren måste kunna anpassa personalstorleken till vaccinationsantalet.

Fördel: bra för de som har det stressigt och inte har möjlighet att klara tidsbeställning på grund av till exempel sitt arbete. Nackdel: om det är många som väntar i lokalen upplevs risk att bli smittad.

Vårdcentral

Ett bra alternativ för de som är listade patienter hos vårdcentralen. Vårdpersonal och patienter känner varandra och vårdpersonalen har ordning på sina bokningar/vaccinationer/sjukdomar. Det kanske är svårare att få tider där om man inte ”ordnar en speciell ingång” för bara de som ska vaccineras.

Bra för att man har en inarbetad kontakt med sin vårdcentral. Sämre är att man troligen är beroende av deras telefonbokning vid bestämda tider.

Annat sätt

För äldre eller personer med funktionsnedsättning kan det vara en möjlighet att vårdpersonal kommer till bostaden och vaccinerar.

Bokade läkarbesök finns inte alltid registrerade på 1177 vilket gör att man lätt kan missa dessa. Detsamma ska gälla vid vaccinationer.

Meddelandefunktionen i 1177 är inte så enkel då man måste gå in på specifik vårdgivare för att därefter kunna skicka ett meddelande. Glömmer man skriva ngt så går det inte att svara på eventuellt meddelande utan man måste skapa ett nytt ärende. Det kan då hända att det är en annan person som besvarar meddelandet (som man inte kommunicerade med tidigare).

Vad bör regionen ta i beaktande vid utformandet av ett eventuellt regiongemensamt bokningssystem ("en väg in" till alla vaccinatörer) ut olika patienters och invånares perspektiv och behov?

Tillgänglighetsaspekter?

Ett användarvänligt och väl fungerande digitalt system med gott om tider för olika geografiska områden och ett bokningsalternativ med ett bokningssystem via telefon (för de som inte kan/vill använda det digitala systemet). Att det finns lättläst information och möjlighet till uppläst information. Möjlighet att identifiera sig utan smartphone och bank-id. Det behövs fler vägar att vaccinera sig utan digital kontakt.

Jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv

Inga synpunkter har inkommit från medlemsorganisationerna.

Ur ett patient- och invånarperspektiv, vad är den viktigaste funktionen i eller det viktigaste kravet på ett regiongemensamt digitalt bokningssystem för vaccinationer som regionen bör ha i beaktande?

Utifrån ett funktionsrättsperspektiv är det viktigt att Region Stockholm ställer tydliga krav på att bokningssystemet ska vara tillgängligt. Precis som vi skrev i inledningen finns det erfarenheter av att webbutvecklare ofta skriver i upphandlingsanbud och liknande att de uppfyller kraven, men att det sedan inte levereras en sådan tjänst.

Att bokningssystemet i utvecklingskedet engagerar individer ur olika samhällsgrupper. Det kan till exempel vara unga/äldre, ”friska”/funktionsnedsatta, utrikes födda invånare/svenska etcetera. Att systemet har testats ordentligt av en mindre grupp individer innan det tas i bruk. Det är också viktigt att det finns en enhetlig terminologi. Att bokningssystemet är begripligt, användarvänligt och att det finns tillgänglig information.

Något annat ni anser att regionen bör ta i beaktande eller belysa specifikt i utredningsarbetet om gemensamt bokningssystem för vaccinationer?

- Att det går att skilja på vaccinationer som är frivilliga och de som är obligatoriska.
- Att det går att skilja på vaccinationer som rekommenderas/krävs av sjukvården och sådana som rekommenderas inför utlandsvistelser.
- Att nuvarande vaccinationssystem inte påverkas under utvecklingen av ett nytt vaccinationssystem.

Stockholm 2022-12-20

Annika Hässler

Ordförande, Funktionsrätt Stockholms län