VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation

Antagna av regionstyrelsen 2013-02-26, § 38
Diarienummer RS 678-2011

Innehåll

Innehåll 2
Bilaga 1: Styrande lagar och andra styrande dokument 2
Förord 4
Inledning 5
Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation för Västra Götalandsregionen 6
Information och kommunikation ska vara tillgänglig för alla 6
Språket i tal och skrift ska vara enkelt och begripligt 6
Digitala kanaler för information och kommunikation ska vara tillgängliga och användbara 6
Avsändaren ansvarar för tillgängligheten 7
Styrande lagar 8
Förvaltningslagen (1986:223) 8
Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (1994:1219) 8
Diskrimineringslagen (2008:567) 8
Språklagen 8
Minoritetslagen 9
Hälso- och sjukvårdslagen och patientsäkerhetslagen om individuellt anpassad information 9
Andra styrande dokument 10
FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna 10
Regeringens strategi för funktionshinderpolitiken 2011-2016 10
Västra Götalandsregionens budget 10
Kommunikationspolicy för Västra Götalandsregionen 11

Bilaga 1: Styrande lagar och andra styrande dokument

Dokumentet kan beställas i anpassade former, till exempel i punktskrift och ljudfil på www.kulturivast.se/tillganglighet/anpassad-information

Förord

Öppenhet och kommunikation är bärande framgångsfaktorer för att Västra Götalandsregionen ska vara tydlig och trovärdig. Att kunna ta del av och tillgodogöra sig information bidrar till delaktighet och att kunna leva ett gott liv.

De här riktlinjerna slår fast inriktningen och ambitionen för Västra Götalands-regionens arbete med tillgänglighet till information och kommunikation. Det handlar både om hur informationen förmedlas, och att själva innehållet ska vara tillgängligt, användbart och begripligt – oavsett om det är muntlig eller skriftlig information eller vilka kanaler vi använder.

Vi som arbetar inom eller företräder Västra Götalandsregionen ska vara lyhörda för hur patienter och invånare uppfattar den information som vi ger, så att vi kan förtydliga och komplettera när det behövs.

Korrekt och tillgänglig information och kommunikation är också en självklar del av god service och ett gott bemötande och en förutsättning för demokrati.



Gert-Inge Andersson
ordförande
regionstyrelsen



Tord Karlsson
ordförande
kommittén för rättighetsfrågor

Inledning

Riktlinjerna för tillgänglig information och kommunikation har sin värdegrund i FN:s deklaration om mänskliga rättigheter och slår fast de grundläggande principer som gäller för Västra Götalandsregionen. Utgångspunkten är att all information och kommunikation ska vara tillgänglig och användbar för alla.

De mänskliga rättigheterna beskrivs i ett antal internationella konventioner. Det handlar om att invånarna har rätt till bästa möjliga hälsa, rätt till sjukvård, utbildning, kultur och arbetsmarknad. Lagstiftning och konventioner är överordnade riktlinjerna.

De mänskliga rättigheterna berör alla samhällsområden och definierar vad varje människa har rätt till och vad som aldrig får göras mot en annan människa. Alla människor har lika värde och samma rättigheter. Som offentlig organisation ska vi skydda, tillgodose och främja rättigheterna. Det förutsätter att det finns en medvetenhet och kunskap bland medarbetare på alla nivåer.

I Sverige finns också en diskrimineringslag som beskriver att ingen får diskrimineras på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning eller ålder. Information till och kommunikation med patienter och invånare ska präglas av respekt för olika kulturer och mångfaldsaspekter. Varje verksamhet ansvarar för att efterleva lagstiftningen som rör de nationella minoritetsspråken.

”Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation” beskriver vad det innebär att information och kommunikation ska vara tillgänglig och vilket ansvar Västra Götalands-regionen och dess verksamheter har för att efterleva riktlinjerna och följa de lagar och konventioner som finns.

Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation för Västra Götalandsregionen

- Information och kommunikation ska vara tillgänglig för alla
- Språket i tal och skrift ska vara enkelt och begripligt
- Digitala kanaler för information och kommunikation ska vara tillgängliga och användbara
- Avsändaren ansvarar för tillgängligheten

Information och kommunikation ska vara tillgänglig för alla

Västra Götalandsregionens information och kommunikation ska vara tillgänglig, användbar och begriplig – oavsett om den sker muntligt, på papper, via webb eller i andra digitala kanaler.

Vi ska anpassa information och kommunikation till våra målgrupper och använda ett språk som är lätt att förstå och utifrån ett normkritiskt perspektiv. Tryckt information behöver ha en tydlig utformning för god läsbarhet. Webbsidor och andra digitala media ska utformas så att de fungerar för så många som möjligt.

Västra Götalandsregionens verksamheter ska ha resurser att kunna anpassa innehåll och utformning till enskilda individers eller gruppers förutsättningar att hantera och ta till sig information och kommunikation.

Språket i tal och skrift ska vara enkelt och begripligt

Inom Västra Götalandsregionen framställs bland annat trycksaker, webbsidor, annonser och politiska dokument som riktar sig till breda målgrupper, men också individuellt riktad information som kallelser till hälso- och sjukvården.

Oavsett hur vi informerar, kommunicerar eller vilka kanaler vi använder ska vårt språk vara vårdat, enkelt och begripligt. Det gäller både det skrivna och det talade språket och det gäller alla språk som används i offentliga verksamheter.

Alla har inte samma möjlighet att tillgodogöra sig skriftlig information. Därför bör vi så långt vi kan ta hänsyn till särskilda behov hos olika grupper, till exempel personer med annat modersmål än svenska och personer med funktionsnedsättning.

Digitala kanaler för information och kommunikation ska vara tillgängliga och användbara

Sättet att förmedla och ta till sig information digitalt förändras snabbt och det är svårt att förutse vad utvecklingen inom informations- och kommunikationsteknik innebär för tillgängligheten till information.

Våra webbplatser ska följa nationella och internationella riktlinjer för användbarhet och tillgänglighet. En webbplats som följer riktlinjerna kan användas av fler, är enklare och mer effektiv och skapar nytta för användaren.

Men utvecklingen ställer också nya krav på tillgängliga lösningar för exempelvis applikationer till mobiltelefoner, läsplattor, sociala medier och användning av rörlig media. Vi måste sträva efter att alla digitala kanaler vi använder ska vara tillgängliga och lätta att använda.

Samtidigt som den nya tekniken skapar möjligheter att förbättra tillgängligheten för vissa grupper så kan andra grupper eller individer ställas utanför. När vi använder digitala kanaler måste vi säkerställa att de som inte har förmåga eller resurser att använda webb eller annan digital informationsteknik får sin information på andra sätt.

Avsändaren ansvarar för tillgängligheten

Alla förvaltningar och verksamheter har ansvar för att den egna informationen och kommunikationen är tillgänglig och att den anpassas till människors olika behov.
Det gäller även de områden som inte nämns i konventionen om de mänskliga rättigheterna, till exempel kollektivtrafik, miljö och regional utveckling.

Ansvaret gäller oavsett om vi tar fram information själva eller använder en extern leverantör.

Vid upphandling av verksamheter och tjänster ska Västra Götalandsregionen ställa krav på att leverantörerna efterlever riktlinjerna för tillgänglig information och kommunikation.

Styrande lagar

Det finns flera lagar som styr hur information ska göras tillgänglig. Här är en sammanställning över några av de paragrafer och delar i lagarna som styr kraven på tillgänglig information.

Förvaltningslagen (1986:223)

4 § Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.
Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.
Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

8 § När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk.

Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (1994:1219)

I Regeringsformen (RF) 2 kap. 19 § stadgas att ingen lag eller annan föreskrift får meddelas i strid med Europakonventionen.

Artikel 14 – Förbud mot diskriminering
Åtnjutandet av de fri- och rättigheter som anges i denna konvention skall säkerställas utan någon åtskillnad såsom på grund av kön, ras, hudfärg, språk, religion, politisk eller annan åskådning, nationellt eller socialt ursprung, tillhörighet till nationell minoritet, förmögenhet, börd eller ställning i övrigt.

Diskrimineringslagen (2008:567)

I Sverige finns en diskrimineringslag som säger att ingen får diskrimineras på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Språklagen

Språklagen slår fast att svenska är huvudspråk i Sverige. Valet av benämningen huvudspråk betonar betydelsen av svenskan som det centrala språket. Samtidigt påminner benämningen om att det även finns andra språk i Sverige att ta hänsyn till.

5 § Som huvudspråk är svenskan samhällets gemensamma språk som alla som är bosatta i Sverige ska ha tillgång till och som ska kunna användas inom alla samhällsområden.

Klarspråk
11 § Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

Den så kallade ”klarspråksparagrafen” omfattar både det skrivna och det talade språket och gäller alla språk som används i offentlig verksamhet, även översättningar.

Alla har inte samma möjlighet att tillgodogöra sig skriftlig information, även om den är skriven på klarspråk. Myndigheter och kommuner bör därför så långt som möjligt ta hänsyn till särskilda behov hos olika grupper, till exempel personer med annat modersmål än svenska och personer med funktionsnedsättning.

Källa: Språklagen i praktiken – Språkrådets riktlinjer för tillämpning av språklagen.

Teckenspråk

Alla offentliga organ är skyldiga att skydda och främja det svenska teckenspråket, enligt språklagen. Det innebär att myndigheter och kommuner ska arbeta aktivt för att stärka teckenspråket. Ett sätt att främja teckenspråket är att synliggöra det, till exempel genom att tillhandahålla översättningar till teckenspråk på webbplatser eller användning av teckenspråkstolk i offentliga sammanhang.

Minoritetslagen

Lagstiftningen rörande de nationella minoritetsspråken regleras i både Språklagen och Minoritetslagen. Det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja dessa språk. Den som tillhör en nationell minoritet och den som har behov av teckenspråk ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda sitt språk. Den som har ett annat modersmål än de nu nämnda ska ges möjlighet att utveckla och använda sitt modersmål.

De nationella minoritetsspråken är finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska.

I Västra Götaland ingår kommunerna Göteborg, Borås, Trollhättan, Skövde och Uddevalla i förvaltningsområdet för det finska språket. Västra Götalandsregionen har härmed ett särskilt ansvar.

Alla myndigheter har skyldighet att informera alla nationella minoriteter om deras språkliga rättigheter.

Hälso- och sjukvårdslagen och patientsäkerhetslagen om individuellt anpassad information

Enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) 2 b § ska patienter ges individuellt anpassad information om

1. sitt hälsotillstånd,
2. de metoder för undersökning, vård och behandling som finns,
3. sina möjligheter att välja vårdgivare och utförare inom den offentligt finansierade hälso- och sjukvården, samt
4. vårdgarantin.

Detta regleras även av patientsäkerhetslagen (2010:659) 6 kap. 6 §.

Andra styrande dokument

FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna

Alla människor är lika i värde och värdighet och har rätt till samtliga mänskliga rättigheter utan diskriminering. Det är utgångspunkten för FN:s alla konventioner om mänskliga rättigheter. Rättigheterna beskrivs i flera konventioner, bland annat i konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, barnkonventionen, kvinnokonventionen, konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter samt i FN:s konvention om avskaffande av alla former av rasdiskriminering. I FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna står att var och en är berättigad till de rättigheter och friheter som uttalas utan åtskillnad av något slag, såsom på grund av ras, hudfärg, kön, språk, religion, politisk eller annan uppfattning, nationellt eller socialt ursprung, egendom, börd eller ställning i övrigt.

Rätten till tankefrihet, samvetsfrihet, religionsfrihet, åsiktsfrihet och yttrandefrihet (artiklarna 18 och 19 i den allmänna förklaringen) förutsätter att kunna ta del av, förstå och kunna använda sig av den information och kunskap som finns och kunna kommunicera med andra.

I konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter fastslås rätten till bland annat arbete (artikel 6) och utbildning (artikel 13). Att ta del av och kunna förstå information är grundläggande i ett samhälle för att dessa rättigheter ska kunna uppnås.

I konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning finns en särskilt artikel (artikel 9) om tillgänglighet. Här slås fast att ändamålsenliga åtgärder ska vidtas för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra till information och kommunikation. Olika former av hjälp och stöd ska främjas för att säkerställa tillgång till information för personer med funktionsnedsättning, liksom tillgången till ny informations- och kommunikationsteknik och nya system.

Regeringens strategi för funktionshinderpolitiken 2011-2016

I regeringens strategi för funktionshinderpolitiken pekas tio områden ut som särskilt ska prioriteras. Ett av dessa är IT-politiken där det slås fast att Internet ska bli mer tillgängligt så fler kan använda nätet och det ska vara så enkelt som möjligt att ge information och få information. Ett annat område är ”Kultur, TV, tidningar och idrott” och där framgår bland annat att TV, tidningar och film ska vara mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

Västra Götalandsregionens budget

Västra Götalandsregionens budget 2013 slår fast att ”Öppenhet och kommunikation är bärande framgångsfaktorer för att Västra Götalandsregionen ska vara tydlig och trovärdig.” och att ”Korrekt och lättillgänglig information är en självklar del av god service och ett gott bemötande.” Dessutom är ett prioriterat mål att ”allt utvecklingsarbete inom hälso- och sjukvården ska innehålla ett normkritiskt perspektiv”.

Om tillgänglighet:
”I Västra Götalandsregionens verksamheter ska service och tjänster vara lätt tillgängliga för invånarna. Det innebär att de ska vara åtkomliga inom en rimlig tid och anpassade till olika

behov. En tjänst, produkt eller miljö som regionen tillhandhåller ska vara utformad med hänsyn till att invånarna har olika behov samt vara lätt att förstå och använda, till exempel med information och service på andra språk.”

”Utvecklingen av Västra Götalandsregionen som en så kallad 24-timmarsmyndighet ska fortsätta genom ökad användning av modern teknik. Väl fungerande interna informations- och kommunikationsinsatser är självklara för att leva upp till kraven om öppenhet och dialog.”

”Vård på webben får allt större betydelse som informationskälla. Västra Götalandsregionen utvecklar vård på webben och deltar i ett nationellt arbete för en sammanhållen offentlig vårdportal. Invånarna ska kunna få kvalitetssäkrad medicinsk information och en enkel vägledning om öppettider och var man kan söka sjukvård. Utvecklingsarbetet ska ta tillvara nya möjligheter samtidigt som man ska säkerställa att enskilda eller grupper inte ställs vid sidan.”

”Målet för Västra Götalandsregionen är full delaktighet och jämlikhet för personer med funktionsnedsättningar. Det kräver medvetna satsningar för att skapa ett samhälle som är tillgängligt och erbjuder information i anpassade former och där bemötande tar hänsyn till invånarnas olika förutsättningar.”

Om rättighetsfrågor:
”Verksamheterna ska arbeta efter och leva upp till internationella konventioner och svensk lagstiftning. Ingen diskriminering får förekomma. Alla verksamheter ska i detta arbete utgå ifrån lagstiftningens diskrimineringsgrunder, etnicitet, religion eller annan trosuppfattning, kön, sexuell läggning, funktionsnedsättning, ålder och könsöverskridande identitet eller uttryck.”

Ur Framtidstro och hållbar utveckling – Västra Götalandsregionens budget 2013.

Kommunikationspolicy för Västra Götalandsregionen

I sättet att kommunicera anpassas informationen till respektive målgrupp och de lokala förhållandena. Språket ska vara enkelt och lätt att förstå och också anpassas till grupper med särskilda behov.

Ur Västra Götalandsregionens kommunikationspolicy, antagen av regionfullmäktige 1999.