

2023-12-12

Dnr S2023/02604

Socialdepartementet
103 33 Stockholm
s.remissvar@regeringskansliet.se

Remissvar avseende promemorian Effektiv och behovsbaserad digital vård, Ds 2023:27

PRO har av Socialdepartementet beretts möjlighet att yttra sig över det rubricerade dokumentet. PRO tackar för möjligheten och vill lämna följande kommentarer.

PRO:s sammanfattning och generella synpunkter

Digitaliseringen är en utveckling som påverkar oss på alla samhällets områden. Utvecklingen har enorm potential att skapa nya värdefulla tjänster, öka tillgången till tjänster och effektivisera verksamhet. Det gäller inte minst sjuk- och hälsovård och offentlig omsorg. Samtidigt finns givetvis risker. PRO vill särskilt framhålla risken att äldre lämnas utanför digitaliseringen, genom att digitala hjälpmedel utformas på fel sätt och att tilltänkta äldre användare inte får tillgång till utbildning.

Äldre som grupp är i hög grad beroende av en hälso- och sjukvård som är tillgänglig och av god kvalitet. PRO:s utgångspunkt är att äldre har rätt att leva ett bra liv hela livet i trygghet och med bibehållet oberoende. Äldre ska vara delaktiga och omsorg ska ges efter behov. Samhället ska erbjuda god omsorg för alla äldre. Det innebär att digitalisering av hälso- och sjukvård inte får innebära en sämre eller mindre tillgänglig vård för äldre.

PRO vill varna för att privata vårdgivare som är verksamma på nätet, så kallade nätläkare, belastar den offentliga vården vad gäller resurser. Det finns en stor risk att lindrigt sjuka tränger undan de patienter som har störst vårdbehov. Vi vill erinra om att det enligt hälso- och sjukvårdslagen (3 kap. 1 §) är den som har störst vårdbehov som ska få vården först. Den offentliga finansieringen av fristående nätläkarföretags verksamhet bör avskaffas, eftersom den leder till att behovsprincipen åsidosätts. Vinstintressen får aldrig styra utformningen av vård och omsorg. PRO anser att offentligt finansierad vård ska drivas utan vinstsyfte samtidigt som möjligheterna att välja och välja bort vårdgivare bibehålls och vidareutvecklas. Dessa principer bör prägla även digital hälso- och sjukvård.

Vi ser positivt på att offentliga vårdgivare i dag erbjuder digital sjukvård, vilket kan vara ett bra alternativ framför allt i glesbygd.

Det är angeläget att e-legitimation ska kunna användas över tid i alla digitala produkter, inklusive inom digital hälso- och sjukvård.

Vi noterar att utredningen har fört dialog med företrädare för patient- och handikapporganisationer, men bara träffat en pensionärsorganisation och det vid ett tillfälle. PRO hade gärna träffat utredningen för att bidra med erfarenheter det omfattande arbete vi bedriver kring digitalisering och äldres perspektiv på hälso- och sjukvård.

Enkla att använda och förstå

Ur ett användarperspektiv är det viktigt att personer med kognitiva svårigheter (vilket vi alla har ibland) ska kunna använda sin bakgrundskunskap när de använder digitala tjänster. Det är inte önskvärt med nya produkter som kräver "learnability", omställning och flexibilitet. Detta är viktigt att ha med sig när nya digitala tjänster utvecklas.

De digitala tjänster som erbjuds måste vara enkla att förstå och använda. De behöver fungera för alla användare, alltså även för personer som, tillfälligt eller permanent, har kognitiva svårigheter, till exempel nedsatt fokuseringsförmåga, arbetsminne eller planeringsförmåga.

I utvecklingen av de digitala vårdtjänsterna är det därför viktigt att samskapa (co-design) med personer som har de största kognitiva svårigheterna. Det som fungerar för dem, fungerar för de flesta användare. Det blir på det sättet mer kostnads-effektivt.

Enhetligt och konsekvent

Infrastrukturen för de digitala tjänsterna behöver vara enhetlig och konsekvent. Idag får vi ofta använda olika system, lösningar och tjänster för att lösa en uppgift. Användare kan tvingas logga in på olika appar, få meddelanden i olika inkorgar och dessutom ofta behöva ställa om, och lära sig nya sätt att interagera med tjänsterna.

Även om en enskild tjänst i sig kan vara begriplig, kan den ändå upplevas krånglig, på grund av att den ingår i ett digitalt landskap som i sig är svårt att överblicka, förstå och navigera i. Ett större helhetsperspektiv behövs. Det är därför önskvärt att forskningen kring digitala tjänster och distanskontakter inom den öppna vården

fokuserar på hur den digitala infrastrukturen sammantaget upplevs av användare, och hur användarupplevelsen kan förbättras.

Pensionärer vill och kan vara med i utvecklingen

Användarna, och särskilt äldre användare, är en nyckel om utvecklingen av digital vård ska fungera effektivt. De regionala pensionärsråden bör involveras aktivt i beslut som rör digitala vårdtjänster. Detsamma gäller Sveriges pensionärsorganisationer.

Behovet av ett digitalt ombud

Även om utformningen av de digitala tjänsterna ska främja en självständig användning, finns det tillfällen då en vårdtagare kan behöva få hjälp med de digitala vårdtjänsterna. Detta för att kunna nyttja möjligheten till distanskontakt.

En möjlighet att ha ett ombud som loggar in med sitt eget id i den digitala tjänsten, är därför viktig. Inte minst av säkerhetsskäl, då många äldre idag lånar ut sitt mobila bank-id då de behöver hjälp.

Personer med sviktande kognitiv förmåga

De digitala tjänsterna bör vara så enkla och begripliga att de även kan användas av personer med sviktande kognitiv förmåga. Den gruppen kan ha extra stor nytta av digitala möten och det bör inte tas för givet att den digitala tekniken är för svår för dem. Med bättre utformning ska alla som vill kunna använda digitala vårdtjänster. Samtidigt är det viktigt att tekniksvaga vårdtagare eller vårdtagare med sviktande kognitiv förmåga inte försummas, eller drabbas negativt, av förslaget. I de fallen ska vårdgivaren se till att vårdtagaren får tid för ett fysiskt besök.

PRO:s ställningstaganden till förslag och rekommendationer från utredningen

10.3 Skyldighet att erbjuda patienter distanskontakter

PRO tillstyrker förslaget att en definition av begreppet distanskontakt ska införas i hälso- och sjukvårdslagen. Att definiera distanskontakt som en vårdkontakt i öppen vård där hälso- och sjukvårdspersonal och patient är rumsligt åtskilda framstår som ändamålsenligt då definitionen är teknikneutral. Den snabba digitaliseringen av hälso- och sjukvården bör åtföljas av uppdaterad lagstiftning.

10.4 Skyldighet att erbjuda patienter distanskontakter

PRO tillstyrker förslaget att regionerna ska erbjuda distanskontakt om det inte bedöms vara nödvändigt att vården utförs genom fysisk kontakt. Det är värdefullt

för äldre att ha möjlighet att själv välja hur vårdkontakter bör ske. Distanskontakt kan i många fall innebära att äldre slipper långa och krångliga resor till vårdgivaren. Vi vill understryka behovet av att sätta vårdtagaren, användaren, i centrum för den fortsatta utvecklingen.

PRO motsätter sig rekommendationen att privata vårdgivare bör ges möjlighet att verka från regionernas digitala plattformar, inklusive 1177 Direkt. Det ligger inte i det allmänna intresset att regionernas digitala infrastruktur erbjuds vinstdrivande privata vårdgivare. Regionernas plattformar har byggts upp med skattemedel och att erbjuda privata vårdgivare att nyttja dessa innebär i praktiken en värdeöverföring till privata aktörer.

PRO vill framhålla värdet av att patienter enklare kan få hjälp med tolktjänster vid distanskontakt med sjukvården. Centralt placerade tolkar kan enkelt kopplas upp i ett trepartssamtal med patient och vårdgivare, vilket bör underlätta tillgången till tolktjänst avsevärt, särskilt vid tolkning till och från ovanliga språk. Detta har stor potential att underlätta vårdkontakter för äldre som inte behärskar svenska.

10.5 Utomlänsvård genom distanskontakt ska föregås av en adekvat behovs- och lämplighetsbedömning

PRO tillstyrker förslaget att patientens hemregion inte ska vara skyldig att ersätta kostnaden för distanskontakter som erbjuds av en annan region om distanskontakten inte har föregåtts av en adekvat behovs- och lämplighetsbedömning enligt grunder som beslutas av den region som erbjuder vården.

Det är angeläget att efterfrågan – som inte nödvändigtvis sammanfaller med medicinska behov – inte ensamt styr tillgången till olika hälso- och sjukvårdstjänster. Precis som utredningen framhåller är det rimligt att endast sådana insatser som utförs för att möta konstaterade behov ska finansieras med offentliga medel.

11.6.2 Digitala förmågor bör ingå som obligatoriska moment i examensbeskrivningarna till relevanta medicinska grundutbildningar

PRO tillstyrker att förmågan att använda digitala verktyg för att möjliggöra vård genom distanskontakt bör ingå som obligatoriska moment i examensbeskrivningarna till relevanta medicinska grundutbildningar.

11.6.4 Regeringen bör uppmuntra och stimulera forskning kring digitala tjänster inom hälso- och sjukvården

PRO tillstyrker att medel avsätts för forskning kring digitala tjänster och distanskontakter i hälso- och sjukvården, under perioden för nästkommande forskningsproposition. Sådan forskning bör inkludera användarnas, alltså

patienternas, interaktion med digitala produkter – alltså interaktionsdesign för kognitiv tillgänglighet.

11.6.6 Stimulansmedel för innovation och utveckling

PRO tillstyrker att medel bör öronmärkas inom ramen för överenskommelsen om god och nära vård för att utveckla arbetet med behovs- och lämplighetsbedömningar och distanstjänster. Medel bör inriktas på vårdtagarnas behov av enkla digitala tjänster och hur vårdtagarna själva kan bli delaktiga i utvecklingen genom så kallad co-design.



Åsa Lindestam
Ordförande PRO