Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Enskilda vårdgivare och Vårdstödjande tjänster
Mats Nilsson

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-08-12

HSN 2026-0471

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Svar på skrivelse från Jonas Lindberg (V) angående att införa undantag för dövblinda gällande digitala tjänster

Ärendebeskrivning

I en skrivelse till hälso- och sjukvårdsnämnden undrar Jonas Lindberg (V) vad hälso- och sjukvårdsförvaltningen gör för att underlätta för dövblinda och andra grupper med liknande behovs möjligheter till kontakt med regionens verksamheter samt hur hälso- och sjukvårdsförvaltningen ser på att införa undantag enligt EU:s dataskyddsförordning för att låta personer med dövblindhet och andra grupper med liknande behov att använda e-post i stället för digitala tjänster.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Skrivelse från Jonas Lindberg (V) angående att införa undantag för dövblinda gällande digitala tjänster

Förslag till beslut

Hälso-och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Skrivelsen från Jonas Lindberg (V) angående att införa undantag för dövblinda gällande digitala tjänster anses besvarad.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Jonas Lindberg (V) har i en skrivelse väckt frågan om hälso- och sjukvårdsnämnden skulle kunna acceptera kommunikation via e-post för vissa specifika patientgrupper.

Överväganden
Region Stockholm tillhandahåller idag flera alternativa kontaktvägar utöver digitala e-tjänster:

Tolkcentralen erbjuder beställning av tolk via Tolkportalen, telefon och fysiska besök, samt har särskild kompetens kring dövblindtolkning. Verksamheten samverkar med döv- och dövblinda för individanpassade lösningar.

Syn- och hörselverksamheterna samt döv- och dövblindteamen erbjuder direktkontakt via telefon med förmedlingstjänster såsom Bildtelefoni.net och Texttelefoni.se, vilket möjliggör kommunikation för personer med kombinerad syn- och hörselnedsättning.

Samtliga verksamheter inom Region Stockholm ska enligt regionens tillgänglighetspolicy tillhandahålla information och kommunikation utifrån individens behov, vilket inkluderar möjlighet till fysiska besök och skriftlig korrespondens.

Inom ramen för Program för digital tillgänglighet pågår ett kontinuerligt arbete med att tillgänglighetsanpassa digitala gränssnitt, inklusive 1177.se och Alltid öppet, i enlighet med lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen).

Ingen patient får utestängas från vård eller nödvändig service på grund av otillgängliga kommunikationsvägar. Redan idag finns det alternativa kommunikationsvägar, dvs. e-post, för personer med särskilda behov, i linje med dataskyddsförordningens undantagsbestämmelser om proportionalitet.

När det gäller e-post som kommunikationskanal gör förvaltningen följande bedömning: Enligt Regionens anvisningar för skyddade personuppgifter och informationssäkerhet är oskyddad e-post inte godtagbar för överföring av känsliga personuppgifter, då det inte går att garantera konfidentialitet, riktighet eller spårbarhet i enlighet med artikel 32 i dataskyddsförordningen.

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) har i sin tillsynspraxis understrukit vikten av att vårdgivare använder säkra kommunikationslösningar för känsliga personuppgifter.

Förvaltningen ser en möjlighet att i framtiden erbjuda en allmän krypterad e-postlösning eller säker digital meddelandetjänst som är anpassad för personer med dövblindhet, exempelvis genom textbaserade gränssnitt som inte kräver BankID eller avancerad navigering. En sådan lösning skulle kunna utgöra ett godtagbart undantag med stöd i dataskyddsförordningen artikel 9.2, under förutsättning att den registrerade informeras om riskerna och samtycker, samt att tekniska skyddsåtgärder vidtas.

Vårdgivare erbjuder även kontaktpersoner eller ombud för många av de berörda målgrupperna, i enlighet med Patientlagens bestämmelser om individanpassad information och kommunikation.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Christoffer Bernsköld
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2026-08-12