

Møtedato: 28. februar 2024
Vår ref.:
2023/1724-25

Saksbehandler:
H. Rolandsen

Dato:
21.2.2023

Styresak 28-2024/3

Digitale innbygger- og samhandlingstjenester – informasjon om samiske språk og brukeropplæring, oppfølging av styresak 145-2023

Bakgrunn

Styret behandlet *styresak 145-2023 Digitale innbygger- og samhandlingstjenester – fase 3, sammenhengende og effektive pasientforløp* i styremøte 20. desember 2023. Styret godkjente saken, la til vedtakspunkt 2:

2. Styret ber om en orientering om hvordan samisk språk og opplæring av pasient og pårørende ivaretas.

Sammenheng med strategi og grunnleggende verdier

Nasjonale helsemyndigheter er gjennom norske lover og folkeretten forpliktet til å tilby likeverdige helsetjenester til den samiske befolkningen, og sørge for at det samiske perspektivet ivaretas i helsepolitiske satsinger, nasjonale planer og strategier. Se også *styresak 102-2020 Spesialisthelsetjenester til den samiske befolkningen*¹. Saken legges frem for at styret skal ha trygghet for at også de samiske interessene blir fulgt opp i arbeidet med utvikling av digitale innbygger- og samhandlingstjenester.

Beslutningsgrunnlag

Tilrettelegging for samiske pasienters interesser blir fulgt opp i to dimensjoner:

- Digitale tjenester som oversettes til samiske språk og/eller støttes av veiledning med tolk
- Veiledning og opplæring i regi av Helsenorge (Norsk Helsenett)

Digitale pasienttjenester på samiske språk

Pasienter kan kontakte sykehuset for å få informasjon og tolk på samiske språk, ref. Oppdragsdokument for 2023.

Oversetting og innføring av innkallingsbrev og skjema på samiske språk, er i prosess. Brevene består av regionale maler (fast tekst) og fraser (lokal, valgfri tekst). Brevmalene er oversatt til nordsamisk og tatt i bruk av UNN og Finnmarkssykehuset. Nordlandssykehuset og Helgelandssykehuset har ikke brevmalere på samiske språk. Det varierer hvor mye sykehusene

¹<https://www.helse-nord.no/nyheter/ny-nasjonal-handlingsplan-for-samiske-helsetjenester>
<https://www.helse-nord.no/499f57/siteassets/dokumenter-og-blokker/fagplaner-og-rapporter/samiske-helsetjenester/11.-mars-rapport-regional-arbeidsgruppe.pdf>

har oversatt frasene. Derfor vil pasienter oppleve at brevene er en blanding av samisk og norsk.

Pasientjournalforskriften § 10 *Krav til journalføringen* sier at «*Pasientjournalen skal som hovedregel skrives på norsk. Dansk og svensk kan likevel benyttes i den utstrekning det er forsvarlig. I særlige tilfeller kan Statens helsetilsyn gi tillatelse til å benytte annet språk.*»²

Helseopplysnings skjema som pasient fyller ut i forkant av operasjon og enkelte polikliniske konsultasjoner, er ikke oversatt til samisk fordi fagmiljøene mener mangel på presise medisinske termer på samisk kan skape misforståelser.

Helsenorge skal tilby informasjon på flere språk. Nordsamisk er mest brukt, selv om det finnes enkelte brosjyrer på lule- og sørsamisk, f.eks. «Samvalg»³. Dette er begrunnet i deres policy⁴. Norsk Helsenett har oversatt «skjemasidene» til nordsamisk slik at all standardtekst i «hjelpeskuffen» også er nordsamisk når en velger samisk skjema.

Skjema som er oversatt til samisk har også alle ledetekster, hjelpetekster og feilmeldinger på samisk, og alle skjema kan fylles ut med samiske tegnsatt uansett hvilket språk spørsmålene står på. Helse Nord IKT arbeider med å få inn nytt tegnsatt i databasen slik at alle samiske tegn skal vises korrekt overalt i DIPS og i brevene.

Utover skjema, er ingen andre menyer og hjelpetekster på innlogget side av Helsenorge (Innsyn i journal, Timeavtaler, Henvisning) på samiske språk. Utfordringene for både Norsk Helsenett (Helsenorge) og Helse Nord, er tilgang til kvalifiserte oversettere og samisktalende ansatte som kan kvalitetssikre endelige produkter. Andre utfordringer er finansiering av fellestjenester, teknologi (tekstbehandler i Dips) og kapasitet. Nye tjenester som utvikles på Helsenorge, må sørge for at disse blir oversatt til samisk. Helse Nord vil sørge for at også etablerte tjenester blir oversatt til samiske språk så langt det lar seg gjøre.

Veiledning og opplæring i digitale pasienttjenester (Helsenorge)

Langt fra alle innbyggere kan benytte digitale pasienttjenester. Noen har ikke tilgang til Helsenorge av ulike grunner, andre har problemer med å logge seg på og å finne fram. Derfor har alle digitale pasienttjenester alternative tjenester. Pasienter og pårørende kan kontakte sykehuset og få informasjon muntlig eller sendt i fysisk post.

Veiledningstjenesten for Helsenorge gir innbyggere hjelp og veiledning, f.eks. til innlogging og navigering på portalen. Pårørende og andre nære spiller en viktig rolle med å hjelpe pasienter med tilgang til digitale tjenester, ofte gjennom fullmakt.

Norsk Helsenett arbeider med en bedre løsning der innbygger kan gi fullmakt til *enkelte* tjenester, ikke som i dag da fullmakten gjelder *alle* tjenester på Helsenorge. Dette er imidlertid ikke tilstrekkelig. Helse Nord arbeider for tettere involvering av brukere som er helt eller delvis utenfor digitale helsetjenester for å sikre et likeverdig helsetilbud.

Prosjekt *Digitale innbygger- og samhandlingstjenester* sørger for informasjon, og ved behov opplæring av helsepersonell som kan veilede pasient og pårørende.

² <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2019-03-01-168>

³ <https://www.helsenorge.no/samvalg/>

⁴ [Språkpolicy for Helsenorge - Helsenorge](#).

Brukerpanelet⁵ og brukerorganisasjoner etterlyser bedre tilrettelegging for ikke- eller semi-digitale brukere. Dette kan være digital brukerstøtte eller e-læring når en «står fast» på nett eller fysiske møtesteder der en kan få hjelp, f.eks. i ventearealer på helseinstitusjoner og bibliotek. Prosjektet og forvaltningstjenesten bistår med informasjon til brukerorganisasjoner og lærings- og mestringsentre.

Brukermedvirkning

Saken blir lagt frem til orientering i Regionalt brukerutvalg 4. mars 2024.

Administrerende direktørs vurdering

I samarbeidsavtale mellom Helse Nord RHF og Sametinget (9.3.2022) heter det: *Samiske pasienters rett til og behov for tilrettelagte tjenester må etterspørres og synliggjøres fra planleggingsfasen, gjennom utredningsfasen, og når beslutninger tas. Partene skal i felleskap søke å være i forkant av ulike utfordringer og problemstillinger som omhandler spesialisthelsetjenester til det samiske folk. Dett er gjennom god dialog til det beste for den samiske befolkningen, Helse Nord RHF og Sametinget.*

Administrerende direktør ser at det kan være flere utfordringer med å ha tilstrekkelig kapasitet til å tilrettelegge for at digitale tjenester i ønsket utstrekning, også oversettelser til samisk. Flere tjenester er oversatt til nord-samisk, mens behovet for oversettelse til øvrige samiske språk ikke i like stor grad er prioritert.

Både Helse Nord RHF og Norsk Helsenett vil fortsette utviklingen for å gjøre flere digitale tjenester tilgjengelig på samiske språk. Kapasitets- og kompetanseutfordringer gjør at dette er et langsiktig arbeid. Pasienter og pårørende må derfor være forberedt på at tolketjenester fortsatt vil være nødvendig.

⁵ <https://www.helse-nord.no/nyheter/lytter-til-brukerne-nar-nye-tjenester-utvikles/>