

## **POLITIKERSPØRGSMAÅL**

**Telefon** 38 66 50 00  
**Mail** kommunikation@regionh.dk  
**Web** www.regionh.dk

CVR/SE-nr: 29190623  
Sagsbeh...: Rasmus Kampff

Dato: 3. december 2015

Spørgsmål nr.: 207

Dato: 9. november

Stillet af: Charlotte Fischer (B)

Besvarelse udsendt den: 3. december 2015

### **Spørgsmål:**

Hundretetusinder af voksne danskere kan dårligt læse en avisoverskrift. De er såkaldte funktionelle analfabeter. Det er derfor ud fra et lighedsperspektiv vigtigt, at vores sundhedsvæsen kommunikerer til patienterne på andet end skrift.

På den baggrund ønsker jeg at vide, i hvilken udstrækning Region H bruger videoer i sin brugerinformation - og i hvilket omfang disse videoer er produceret fællesregionalt. Jeg ønsker også at vide, hvis der er planer om en fællesregional strategi for patientinformation, herunder produktion af videoer. Det bør der i mine øjne være, da det byder på oplagt mulighed for stordrift.

### **Svar:**

Regionen kommunikerer til og med borgere, patienter, brugere og pårørende via en lang række platforme og kanaler. Levende billeder bliver mere og mere benyttet til alle former for kommunikation i Region Hovedstaden.

Den webbaserede patientkommunikation, herunder video, som kan findes på regionens hjemmeside er fortrinsvist afgrænset til regions- og hospitalsspecifikt indhold. Leksikalt sygdoms- og behandlingsindhold er fravalgt, da brugerne kan finde video og animation andre steder, fx patienthåndbogen.dk, som regionerne finansierer med 13 mio. kr. årligt. Der er også eksempler på, at hospitalerne bygger forløbsbaseret videoinformation op på klinikernes egne hjemmesider. Ligesom en række patientforeninger også er gode til at formidle budskaber via video.

Al regionens centralt producerede patientinformation samt video produceret af hospitalerne publiceres også via regionens kanal på YouTube ([www.youtube.com/regionhovedstaden](http://www.youtube.com/regionhovedstaden)) i erkendelse af, at det først og fremmest er her, brugerne søger videobaseret indhold.

Region Hovedstaden har pr. 1. september 2015 oprettet en tre-årig projektenhed, som skal standardisere og forbedre regionens skriftlige patientinformationer. Arbejdet tager udgangspunkt i patientens behov for overskuelige, informative, rettidige og sammenhængende patientinformationer. Enheden vil undervejs markere de kontaktpunkter med patienterne, som med fordel kan være i en anden form end skriftlig - fx video.

På baggrund af den analyse vil det blive besluttet, hvilke informationer der fremadrettet skal produceres som tekst og hvilke som video og andet.

Nedenfor er en række eksempler beskrevet, hvor regionen har benyttet film og video som kommunikationsform.

500 infoskærme uden lyd i venteområder og udvalgte fællesarealer på regionens hospitaler viser korte animationsfilm, videoer, tekst og billeder om forebyggelse, sygdom og behandling samt information om regionen bredt set. Indholdet produceres dels centralt i Center for Kommunikation og dels lokalt på hospitalerne. Ligeledes deles nationale informationer og kampagner, hvor det er relevant.

Region Hovedstaden har gennem de seneste par år produceret mere end 40 patientrettede film. Det er små sygdomsspecifikke film som er med til at understøtte kommunikationen med patienter og pårørende. De fungerer som et supplement til den mundtlige og skriftlige kommunikation og er velegnet til ikke læsesterke personer og kan versioneres til danskere af anden etnisk herkomst. Se eksempel på film her: <https://region-hovedstaden-ekstern.23video.com/rehabilitering-efter-cochlear-implant>

Hjemmesiden 'Grib om Livet' er udviklet af Region Hovedstaden for mennesker, der har kroniske lidelser tæt inde på livet, Grib om Livet består af en række korte film med forskellige temaer, hvor mennesker fortæller om deres liv med en kronisk sygdom. Filmene skal understøtte borgerne i håndteringen af en hverdag med en kronisk sygdom. Filmene bliver bl.a. brugt i undervisning af borgere i kommunale patientuddannelser, information til pårørende og informationsmateriale hos patientforeninger. Der er pt. lavet film om KOL, type 2-diabetes, hjertekarsygdomme, demens, lænderyglidelser. Filmene er desuden oversat til fem forskellige sprog.

I Danske Regioner har politikerne vedtaget Borgernes Sundhedsvæsenet, hvor et af indsatsområderne er at målrette kommunikationen til den enkelte. Det handler om to ting. Både at der er flere forskellige måder at få informationerne på i form af video, pjece, apps, samtale mv. Men også at der er flere forskellige niveauer i kommunikationen. Nogen vil kun vide det vigtigste, andre vil gerne vide rigtigt meget.

Et andet indsatsområde under Borgernes Sundhedsvæsen er god information om patientrettigheder. Her vil eksisterende god kommunikation om patientrettigheder – og herunder film – blive identificeret og delt, så alle regionerne får den bedste mulige pakke af informationer om emnet. Samtidig vil god og forståelig kommunikation om patientrettigheder blive udviklet. Det kan blandt andet være i form af film.