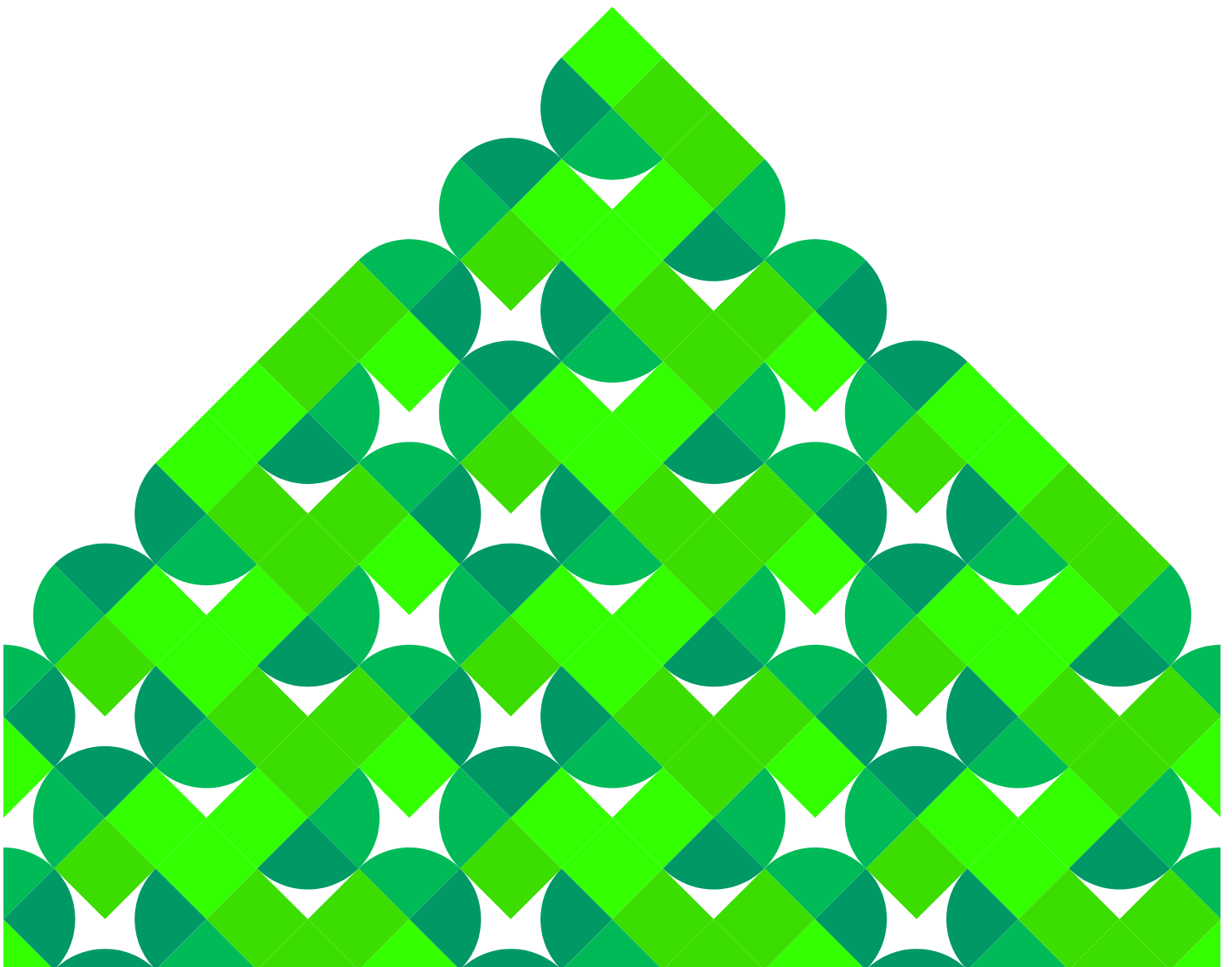


Nationell plattform för innovation

Kommunikation för döva personer, personer med
hörselnedsättning eller dövblindhet – Slutrapport



Myndigheten för delaktighet, 2017
Nationell plattform för innovation

Nummer 2017:4
ISBN: 978-91-87883-34-7 (pdf)

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se.
Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg
E-post: info@mfd.se
Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

Förord	4
Sammanfattning	5
Bakgrund	7
Myndighetens uppdrag	7
Vad är innovation?	8
Kommunikationsmetoder och användning av teknik	8
Ny teknik – nya möjligheter och utmaningar.....	9
Teknik i framkant.....	10
Genomförande av uppdraget	12
Avgränsning och angränsande uppdrag	13
Behov och utvecklingsområden	13
Tre spår – till stöd för innovation och information	14
Innovationsråd	15
Webbplats.....	16
Facebook-grupp.....	18
Förvaltning och fortsatt utveckling	19
Uppföljning.....	20
Bilaga 1 – Deltagare i innovationsrådet för delaktig kommunikation	21
Bilaga 2 – Deltagare i workshop	22
Bilaga 3 – Behov och utvecklingsområden som identifierats	23

Förord

Denna rapport är en redovisning av det arbete som utförts inom regeringsuppdraget att skapa en nationell digital plattform, som Myndigheten för delaktighet fick i regleringsbrevet 2016.

Plattformen är uppbyggd och kommer att förvaltas av myndigheten. Den syftar till att sprida information, stimulera kunskapsutveckling och innovation samt erbjuda ett erfarenhetsutbyte för berörda aktörer och användare inom området kommunikation för döva personer och personer med hörselnedsättning eller dövblindhet.

Rapporten beskriver hur MFD gått tillväga med att identifiera behov och nuläget för teknisk innovation inom området. Den beskriver även hur MFD valt att utforma plattformen: ett råd med aktörer som har ansvar och kunskap inom området kommunikation, en webbplats under www.mfd.se samt en grupp i sociala medier för informations- och erfarenhetsutbyte med intressenter inom området.

Uppdraget har genomförts vid avdelningen för kunskap och riktlinjer. Ansvarig projektledare har varit Ulrika Gani, som ersatte Andreas Richter vid årsskiftet 2016/2017. Avdelningschef Jenny Rehnman har ansvarat för arbetet.

MFD vill rikta ett särskilt tack till de personer som deltagit i intervjuer och den workshop som myndigheten anordnade i syfte att gemensamt identifiera behov och innovationsluckor inom området samt de personer som deltar i det råd som myndigheten sammankallat. Det är personer från branschorganisationer, funktionshinderrörelsen, högskolor, kunskapsorganisationer och myndigheter.

Sundbyberg i mars 2017

Malin Ekman Aldén
Generaldirektör

Sammanfattning

För döva personer och personer med hörselnedsättning eller dövblindhet sker kommunikationen mer på delvis andra villkor än för hörande personer. Sätten att kommunicera inom gruppen är varierande, från teckenspråk och punktskrift till talad dialog med stöd av hörapparat. Den snabba digitaliseringen och utvecklingen av verktyg, data och tjänster ger möjlighet att erbjuda gruppen verktyg som underlättar kommunikationen avsevärt. Det ger också förutsättningar för delaktighet i samhället. Detta kan göras både genom användning av teknik utvecklad specifikt för ändamålet och universellt utformad teknik. Kunskap om hur tekniken kan underlätta kommunikation ska nå dem som berörs, och som därmed kan ge goda förutsättningar för kommunikation.

Under 2016 har myndigheten genomfört möten och workshops med centrala aktörer för att tillsammans identifiera behov, samt undersöka hur MFD på bästa sätt kan stimulera innovation inom området. Utifrån dessa möten har myndigheten valt att gå vidare med tre spår för att bygga upp och utveckla den nationella digitala plattformen. De tre spåren består av:

- Ett innovationsråd, som ska samla centrala aktörer inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselnedsättning och dövblindhet. Rådet ska samråda för att främja innovation, erfarenhetsutbyte, kunskapsutveckling. Det kan på sikt bli en av flera referensgrupper till MFD:s kunskaps-/innovationsråd.
- En webbplats med information om befintliga tjänster, pågående projekt och kunskap inom området.
- Ett nätverk i sociala medier (Facebook), i syfte att skapa en kanal för erfarenhetsutbyte mellan intressenter, användare med flera. Nätverket är i princip öppet för vem som helst att delta i.

Med innovationsrådets hjälp ska MDF prioritera långsiktiga och kortsiktiga satsningar på området. Genom innovationsrådet kan MFD

även följa upp om plattformen bidragit till ökad delaktighet och tillgänglighet.

I dagsläget bedömer MFD att plattformen ska hanteras inom ramen för myndighetens förvaltningsanslag. Detta som en del av uppdraget att främja innovation för personer med funktionsnedsättning.

Bakgrund

En delrapport överlämnades i september 2016 till Socialdepartementet där en mer detaljerad beskrivning av uppstarten av projektet finns. Den här slutrapporten sammanfattar arbetet med att skapa en nationell digital plattform inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet.

För döva personer och personer med hörselnedsättning eller dövblindhet sker kommunikationen mer på delvis andra villkor än för hörande personer. Sätten att kommunicera inom gruppen är varierande, från teckenspråk och punktskrift till talad dialog med stöd av hörapparat. Personens funktionsnedsättning, behov och vilka aktiviteter och sociala sammanhang som personen vistas i har betydelse för hur kommunikationen sker. Den snabba digitaliseringen och utvecklingen av verktyg, data och tjänster ger möjlighet att erbjuda gruppen verktyg som underlättar kommunikationen avsevärt. Det ger också förutsättningar för delaktighet i samhället. Detta kan göras både genom särskilda verktyg för delar av gruppen och universellt utformad teknik. Det kan också göras genom användning av befintlig teknik och kommunikationsmetoder på nya sätt.

Myndighetens uppdrag

I MFD:s regleringsbrev för 2016 fick myndigheten i uppdrag att:

”...skapa en nationell digital plattform under myndigheten för information, kunskapsutveckling, erfarenhetsutbyte och innovation för berörda aktörer och användare inom området kommunikation för döva och hörselskadade och personer med dövblindhet. Plattformen ska utgöra en digital mötesplats för behovsägare och samhällsaktörer med uppgift att stimulera eller utveckla tekniska lösningar inom området samt innehålla målgruppsanpassad information om

aktuell utveckling, befintliga tjänster och teknik samt gällande bestämmelser inom området.”

Vad är innovation?

Innovation handlar om nya eller bättre sätt att skapa värden, till exempel ekonomiska, sociala eller miljömässiga värden, som svarar mot behov och efterfrågan. En innovation kan handla om en ny eller väsentligt förbättrad vara, produkt, tjänst eller process. Det kan också vara nya sätt att styra, organisera, ersätta eller följa upp, bedriva politik, samverka eller medverka.¹ Kortfattat kan innovation beskrivas som hela den process där man gör något nytt och som ger ett värde tillbaka. Det innefattar allt från att identifiera problem och komma på idéer till att arbetet är genomfört och satsningarna ger effekt.

Kommunikationsmetoder och användning av teknik

Döva personer och personer med hörselnedsättning eller dövblindhet är personer som i någon mån har mer eller mindre svårt att använda hörseln för att kommunicera. Kommunikationssätten och de lösningar som finns för kommunikation för personerna är dock många. Till exempel använder personer med mild-måttlig hörselnedsättning i regel hörseln och talet för dialog. Bland döva personer är det huvudsakligen teckenspråket som används. Teknik och metoder som underlättar kommunikation för målgruppen är teknik som förstärker ljud/tal, teknik och metoder för textkommunikation som komplement till eller ersättning för talat språk och teknik/metoder för teckenspråkskommunikation. Bland personer med dövblindhet används också taktila signaler².

¹ Kunskapsbaserad och innovativ utveckling för hälsa och välfärd, Socialdepartementet, 2014

² Se t.ex. Socialhaptisk kommunikation, Nationellt kunskapscenter för dövblindfrågor, <http://haptisk.nkcdb.se/>

Sätten att kommunicera är flera och mer eller mindre väl fungerande i olika situationer. Det beror bland annat på om kommunikationen sker på distans, mellan teckenspråkiga personer, mellan teckenspråkiga och hörande personer med hjälp av tolk eller vid fysiska möten med personer där tolk eller teknik underlättar kommunikationen. Beroendet av tolk eller teknik gör att personer i den primära målgruppen kan hindras i sin delaktighet i samhället. Hindren kan till exempel bestå av att det krävs framförhållning vid bokning av tolk eller att tekniken inte är användbar i vissa situationer. Det kan också bero på att hörande personer inte är bekväma med att kommunicera på det sätt som krävs. Eller att personerna i den primära målgruppen inte har förtroende för att tekniken och kommunikationsmetoderna fungerar i nya situationer.

Ny teknik – nya möjligheter och utmaningar

Nya möjligheter för kommunikation öppnas upp av digitaliseringen och utbudet av digitala verktyg som redan finns och som utvecklas för konsumenter. Teknik som målgruppen använder för kommunikation är en blandning av hjälpmedel speciellt framtagna för målgruppens behov och teknik som är framtagna för generella behov. Exempel på teknik som underlättar kommunikation är:

- E-post, chatt och andra digitala kanaler för textkommunikation
- Videosamtal i mobiltelefon, som ger döva teckenspråkiga personer möjligheten att kommunicera smidigt på distans
- Möjligheten att med enkla medel göra undertexter på videoplattformar som Youtube och Vimeo – det krävs inga specialprogram eller verktyg utan görs direkt i webbgränssnittet
- Smarta telefoner med inbyggda tillgänglighetsfunktioner, ger fler möjligheter för bland andra personer med dövblindhet att tillgodogöra sig information på internet, använda appar och kommunicera med andra personer
- Portabla punktskriftsdisplayer/tangentbord som kan användas med mobiltelefoner, surfplattor och datorer.

Samtidigt som mer och bättre teknik kommer som underlättar för individen, kan vissa individer ha svårt att följa med i utvecklingen. För personer som är beroende av teknik för kommunikation med omvärlden, är tillförlitlighet och förutsebarhet av stor vikt. När mjukvara och gränssnitt uppdateras kan individen behöva stöd att åtgärda hinder och lära sig nya sätt att använda tekniken. Den person som har stor nytta av att använda teknik för sin kommunikation är därmed också utsatt och förutsättningarna för kommunikation kan ändras utan förvarning. För en person som har en hög tröskel att lära sig ny teknik kan valet av verktyg vara en utmaning, till exempel vilka sociala medier man ska välja att delta i. Man behöver sätta sig in i nya tjänster för att "hänga med" andra och ha ett aktivt socialt liv på internet. Samtidigt finns det individer som av nyfikenhet och intresse utforskar nya tjänster och ny teknik för kommunikation som kan möta deras behov. Behovet av stöd för att hitta och lära sig använda teknik och tjänster kan variera stort. Det beror på individens digitala kunskap och sociala nätverk. Universellt utformad teknik i sig är alltså inte tillräckligt för att alla som kan ha nytta av tekniken ska använda den. Vägledning i vilken teknik som har god tillgänglighet och hur den kan användas, behövs för en del individer

Teknik i framkant

Det finns också avancerade tjänster som är specifikt framtagna för att göra det lättare att kommunicera för och med målgruppen. Två exempel är de förmedlingstjänster som erbjuds av Post- och telestyrelsen i form av Bildtelefoni.net och Texttelefoni.se.

Bildtelefoni gör det möjligt för samtal mellan teckenspråkiga personer som ringer med bildtelefon och hörande personer som ringer med vanlig telefon. En teckenspråkstolk tolkar samtalet.

Texttelefoniförmedlingen förmedlar samtal mellan texttelefon och vanlig telefon. Tjänsterna kan nås via olika tekniska kanaler: texttelefon, egna webbgränssnitt, specifikt framtagna appar, Skype, totalkonversationsenheter, mobila videosamtal. Tjänsterna kan alltså nås både med teknik

utvecklad specifikt för målgruppen och med teknik utvecklad för allmänheten.

Annan teknik med stor potential för området är talteknologi, som kan användas bland annat i applikationer för att överföra tal till text. Det finns redan i dag en del applikationer för det svenska språket. Dessa är dock inte så utvecklade att de är användbara för dialogstöd för personer med hörselnedsättning. Post- och telestyrelsen har ett regeringsuppdrag för att bland annat utreda förutsättningarna att utveckla och finansiera en heltäckande nationell språkresursbank. De ska också i pilotförsök utveckla en prototyp för en språkresursbank för undertextning av tv-program.³

Det finns möjligheter för målgruppen att i ännu högre utsträckning få nytta av teknik och tjänster för kommunikation. Förutsättningarna för det kan öka genom ökad kunskap om teknik och metoder och med ökad samverkan mellan aktörer som har möjlighet att driva utvecklingen.

³ Uppdrag att genomföra ett pilotprojekt i syfte att främja utveckling av en nationell språkinfrastruktur för talbaserade tjänster, Regeringsbeslut 2014-06-19, N2014/2840/ITP

Genomförande av uppdraget

Under våren 2016 samlade MFD aktörer (se bilaga 1) som kan bidra till innovation för att stödja kommunikation. Dialogen med aktörerna och MFD:s informationsinhämtning inriktades mot att samla kunskap och skapa en bild av hur plattformen kan utformas för att bidra till information, kunskapsutveckling, erfarenhetsutbyte och innovation. Genom intervjuer och workshop med forskningsinstitutioner, funktionshinderorganisationer, kunskapsorganisationer och myndigheter inom området, kunde MFD:

- samla information om befintlig teknik och tjänster
- få en bild av hur kunskapsutveckling och erfarenhetsutbyte kring teknik och behov kan stimuleras
- identifiera luckor i form av behov som inte tillgodoses och teknik som kan underlätta behov men som behöver utvecklas/anpassas.

Utifrån dialogen har MFD identifierat behovet av att samla ett råd för att samråda kring framför allt innovation inom området. MFD bedömer att rådet är en förutsättning för att kunna skapa och förvalta en digital plattform och för att göra det möjligt för samråd om behov och innovationspotential. Rådet gör det också möjligt att stimulera kunskapsutveckling och för att informera om det som är mest relevant för behovsägarna. Genom dialogen har MFD kommit fram till tre spår:

- Ett innovationsråd för erfarenhetsutbyte som kan identifiera relevanta områden
- En webbplats med information om kommunikation för målgruppen
- En Facebookgrupp för informationsutbyte kring teknik, metoder och tjänster för kommunikation för målgruppen.

Avgränsning och angränsande uppdrag

MFD har i uppdraget valt att avgränsa begreppet kommunikation till kommunikation med hjälp av text eller teckenspråk. Därför innefattas inte teknik som förstärker tal eller andra audiella signaler, såsom hörapparater eller FM-system. Avgränsningen har gjorts eftersom MFD bedömer att det annars inledningsvis är svårt att samla aktörer kring en gemensam målbild. Det är dessutom ett område med befintliga strukturer för hjälpmedelsförskrivning och forskning. I takt med att plattformen utvecklas kan denna avgränsning komma att ändras.

MFD har även avgränsat uppdraget mot närliggande uppdrag inom samma område hos andra nationella aktörer. Dessa aktörer, Västra Götalandsregionen och Region Örebro län, har inkluderats i innovationsrådet för kunskaps- och erfarenhetsutbyte. Västra Götalandsregionen (VGR) har beviljats medel från Regeringskansliet för att utreda förutsättningar för gemensamma tjänster mellan landstingen i syfte att effektivisera tillgången till vardagstolkning. Region Örebro län, har genom statsbidrag från Socialstyrelsen, i uppdrag att utveckla, förvalta, sprida metoder och teknik för elektronisk kommunikation. Det som skiljer uppdraget från MFD:s är att man även ska informera om hjälpmedel och konsumentteknik som underlättar för samma målgrupper som MFD:s plattform har. Uppdraget har sin grund i Förordning (2014:299) om statsbidrag för samordning av landstingens arbete med utrustning för elektronisk kommunikation ⁴

Behov och utvecklingsområden

Inom rådet kommer områden som är viktiga att hantera både på lång sikt och kort sikt att identifieras. Dessa områden behöver sedan vidareutvecklas och förvaltas för att bibehålla sin aktualitet.

⁴http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2014299-om-statsbidrag-for_sfs-2014-299

Områden som i dagsläget har identifierats som angelägna att utveckla för att underlätta kommunikation för målgruppen är (se bilaga 3 för detaljerad lista):

- Behov – beskrivning av grundläggande förutsättningar för att öka kunskapen om behoven och olika sätt att kommunicera
- Hit vänder du dig – information om hur ansvarsfördelningen ser ut för tekniker, tjänster och stöd som underlättar kommunikation för döva personer och personer med hörselnedsättning eller dövblindhet
- Teknik och tjänster – information om olika metoder för kommunikation
- Innovation och utveckling - information om ny teknik och nya användningsmetoder och vilka finansiärer till innovation som finns inom området.

Tre spår – till stöd för innovation och information

Syftet med uppdraget är att höja kunskapen om teknik och metoder för kommunikation. Detta ska leda till stärkt egenmakt hos döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet. Det ska även leda till att myndigheter, privata organisationer, forskare och näringsliv har bättre kunskap om vad som utgör goda förutsättningar för kommunikation. Om denna kunskap ökar kan det i sin tur stimulera innovation.

Vi har i de tre spåren genomgående använt begreppet ”Delaktig kommunikation” med underrubriken ”för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet”. Nedan beskrivs de tre spår som MFD har beslutat att arbeta vidare med:

- Innovationsråd för delaktig kommunikation
- Webbplats <http://www.mfd.se/delaktig-kommunikation>
- Facebookgruppen Forum delaktig kommunikation

Innovationsråd

Innovationsrådet för delaktig kommunikation ska bidra till innovation och kunskapsutveckling för att underlätta kommunikation för målgruppen. Genom dialog om behov som inte tillgodoses, vilka aktörer som kan bidra till att behoven tillgodoses samt vilka kunskapsluckor som finns kan rådet på lång sikt stimulera innovation. Vägar att stimulera innovation är dels att rådets aktörer identifierar angelägna innovationsfrågor, forskningsfrågeställningar och utvecklingsområden. Det är också att erfarenheter från rådet kommuniceras via plattformens webbplats och Facebook-grupp för att få spridning.

Rådet samlar aktörer från myndigheter med särskilt ansvar för att tillhandahålla tjänster för den primära målgruppen, funktionshinderorganisationer som representerar den primära målgruppen, myndigheter med uppgift att stimulera innovation och forskning, branschorganisationer från relevanta branscher, tolkföreningar och utvalda forskare/forskningsinstitutioner. Mötet mellan aktörerna syftar till att skapa nya insikter som stimulerar innovation. Vid sidan av arbetet i rådet bedömer MFD att effekten på sikt är att rådets medlemmar lär känna varandra under mötena vilket underlättar nya samarbeten dem emellan.

Behov och utvecklingsområden som identifieras i rådet kan utvecklas vidare genom samverkan mellan de aktörer (myndigheter, funktionshinderorganisationer och näringsliv) som har ansvar, kunskap och möjlighet att driva frågorna framåt. I det fortsatta arbetet i rådet kommer en prioriteringsordning att tas fram för att behandla de mest angelägna områdena först. MFD planerar att låta rådets möten ha teman där fördjupningar genomförs inom olika områden. Detta kommer eventuellt att kompletteras med arbetsmöten för de aktörer som är mest berörda av respektive temaområde.

Målet är att rådet träffas 2-4 ggr per år. Träffarnas syfte är att utbyta information om pågående projekt och arbete, vilka hinder och utmaningar som finns och vilka samarbeten som kan bidra till att överbrygga hindren. Utifrån dialogen i rådet kan medlemmar initiera och

driva utredningar och projekt enskilt eller i samarbete med andra medlemmar.

Utöver rådets möten finns önskemål om gemensamma aktiviteter med syfte att bidra till innovativ utveckling. Exempel på sådana aktiviteter kan vara workshops, seminarier, hackathons⁵ och konferenser tillsammans med medlemmar i rådet för att sprida kunskap och föra dialog med fler aktörer inom området.

MFD driver rådets arbete framåt genom att kalla till möten, föra minnesanteckningar och informera om rådets arbete via plattformens webb och Facebookgrupp. Dessa är rådets huvudsakliga informationskanaler mot omgivningen.

Webbplats

I januari 2017 publicerade MFD en webbplats under www.mfd.se, om kommunikation och innovation. Webbens layout och struktur skiljer sig från övriga delar av MFD:s webbplats. Besökaren navigerar i menyer som enbart rör området kommunikation och innovation. Länk till webbplatsen är www.mfd.se/delaktig-kommunikation. Syftet med webbplatsen är att informera om behov, teknik och metoder för kommunikation som kan leda till innovation. Webbplatsens målgrupp är:

- döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet
- personer som behöver veta förutsättningarna för god kommunikation med och för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet
- entreprenörer och andra aktörer med möjlighet och intresse av att utveckla innovationer inom området.

⁵ Ett hackathon är ett evenemang med fokus på innovation och skapande. Ofta förknippat med programmerare men även andra yrkesgrupper kan förekomma. Ett exempel på hackathon är PTS satsning Simulera webben <http://simulerawebben.pts.se/>

Webbplatsen är indelad i fyra övergripande områden:

- Behov
- Hit vänder du dig
- Teknik och tjänster
- Innovation och utveckling.

I avsnittet Behov beskrivs vilka kommunikativa konsekvenser det innebär att vara döv, ha en hörselnedsättning eller dövblindhet. I avsnittet länkas till information på andra webbplatser, bland annat 1177 Vårdguiden (www.1177.se) och Nationellt kunskapscentrum för dövblindfrågor (www.nkcdb.se).

I avsnittet Hit vänder du dig finns avsnitten hjälpmedel och konsumentteknik. På sidan om hjälpmedel beskrivs i korthet vart man kan vända sig för att få tillgång till hjälpmedel för det vardagliga livet respektive arbetshjälpmedel. Avsnittet länkar till mer information på 1177 Vårdguiden, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. På sidan om konsumentteknik ges vissa handfasta tips inför köp av konsumentteknik och länkar till konsumentvägledande information på Hallå konsument!.

Avsnittet Teknik och tjänster beskriver olika tekniklösningar som underlättar kommunikation och tolkmetoder. I det ingår textbaserad kommunikation, bild- och videobaserad kommunikation, larmtjänster, totalkonversation och tolkning. I avsnittet finns länkar till mer information bland annat på bildtelefoni.net, e-kommunicera.nu, 1177 Vårdguiden och SOS Alarm AB.

I avsnittet Innovation och utveckling ges information om statliga forsknings-, innovations- och utvecklingsfinansiärer – PTS, Vinnova, Forte och Arvsfonden. Det finns också information om MFD:s innovationsråd för delaktig kommunikation och information om utvecklingsprojekt inom området.

Webben är tillgänglighetsgranskad för att vara tekniskt läsbar av personer som använder hjälpmedel. Sidorna är översatta till teckenspråk. Innan webbplatsen publicerades skickades den ut på remissrunda till medlemmarna i innovationsrådet.

Facebook-grupp

Som ett komplement till webbplatsen har MFD skapat en Facebook-grupp, Forum delaktig kommunikation, om kommunikation och innovation för målgruppen. Facebook-gruppen är en kanal för att informera om pågående arbete inom innovationsrådet för delaktig kommunikation. Tanken är också att tipsa om sidor på plattformens webb och informera om relevanta rapporter, nyheter med mera inom området. Den ger dessutom möjlighet för MFD och innovationsrådet för delaktig kommunikation att interagera med en större grupp intressenter som kan ge inspel och återkoppling på nyheter. Intressenterna kan dessutom själva tipsa om nyheter, pågående projekt, produkter och tjänster inom området.

MFD administrerar gruppen. MFD kommer inte att begränsa medlemskapet i gruppen, men kommer att aktivt bjuda in medlemmar från innovationsrådet för delaktig kommunikation och andra relevanta aktörer.

Förvaltning och fortsatt utveckling

Plattformens tre delar förvaltas av MFD. När uppdraget är avslutat är merparten av arbetet med plattformen koncentrerat till samordning av arbetet i innovationsrådet för delaktig kommunikation och redaktionellt arbete med webbplatsen och Facebook-gruppen. Beroende på hur MFD:s övriga arbete med innovation tar form kan innovationsrådet för delaktig kommunikation komma att omformas. Till exempel kan rådet bli en referensgrupp som återkopplar hur arbetet fortlöper till MFD:s kunskapsråd/innovationsråd.

I dagsläget bedömer MFD att plattformen ska hanteras inom ramen för myndighetens förvaltningsanslag. Detta som en del av uppdraget att främja innovation för personer med funktionsnedsättning. Innovationsrådet kommer arbeta fram en process för hur prioritering av områden ska ske för att gynna kunskapsutveckling och driva på innovation.

Bildandet av innovationsrådet bedöms kunna bidra till fortsatt utveckling inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet. Vi ser även att denna form av erfarenhetsutbyte och nationell plattform skulle kunna fungera som en modell för hur myndigheten kan arbeta med att utveckla andra områden.

MFD har under hösten 2016 och våren 2017 deltagit vid ett urval konferenser och aktiviteter för att sprida information om arbetet med den digitala plattformen. MFD har inhämtat kunskap från berörda intressenter utöver de aktörer som ingår i innovationsrådet för delaktig kommunikation.

Plattformens utformning med alla delar är i sig också tänkt att bidra till kunskapsspridning och erfarenhetsutbyte. Webbplatsen är en kanal för spridning av kunskap. Facebookgruppen är både en kanal för spridning av kunskap och inhämtning av kunskap och erfarenhetsutbyte.

MFD anser att det är viktigt att sträva efter universal design⁶. Detta gäller även digital teknik. I forskningspropositionen anges att ”verksamheter, miljöer och tjänster kan utformas universellt så att de blir tillgängliga och användbara för alla människor, oavsett kön, ålder, bakgrund eller eventuella funktionsnedsättningar. Ett samhälle som är inkluderande och tillgängligt skapar förutsättningar för delaktighet, självständighet, jämlikhet och jämställdhet, vilket i sin tur minskar behovet av anpassningar och riktade stödinsatser.”⁷ För att en sådan här satsning ska kunna genomföras ser MFD att det kan vara relevant att se över och stärka Vinnovas möjlighet att säkerställa att tillgänglighet och universell utformning är centrala områden att beakta i utlysningar.

Uppföljning

MFD ska genom innovationsrådet följa upp om plattformen bidragit till ökad delaktighet och tillgänglighet. MFD ska också säkerställa att det utvecklas och används ny typ av teknik eller nya användningssätt för befintlig teknik.

Uppföljningen kan göras bland annat genom dialog med organisationer som deltar i innovationsrådet för delaktig kommunikation. Det kan handla om huruvida deras arbete har underlättats genom ökad kunskap, om förutsättningar för innovation inom området har förändrats, om det tillkommit nya innovationer inom området och om plattformen kan ha bidragit till det. Som en del av uppföljningen avser även MFD att göra en risk- och möjlighetsanalys och utifrån den se över plattformens utformning och potentiella utveckling.

⁶ http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2014134-med-instruktion-for_sfs-2014-134

⁷ <http://www.regeringen.se/contentassets/72faaf7629a845af9b30fde1ef6b5067/kunskap-i-samverkan--for-samhallets-utmaningar-och-starkt-konkurrenskraft-prop.-20161750.pdf>

Bilaga 1 – Deltagare i innovationsrådet för delaktig kommunikation

Under hösten 2016 samlade MFD deltagare till det första mötet i Innovationsrådet för delaktig kommunikation. Representanter från följande organisationer bjöds in:

- Arbetsförmedlingen
- Forte
- Förbundet Sveriges Dövblinda
- Föreningen för skriv och tss-tolkar
- Hörselskadades Riksförbund
- Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet
- IT- & telekomföretagen
- Kungliga tekniska högskolan, Tal musik hörsel
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap
- Myndigheten för tillgängliga medier
- Nationellt kunskapscenter för dövblindfrågor
- Post- och telestyrelsen
- Region Örebro län. Nationell samordnare kring alternativ telefoni.
- Riksförbundet för döva, hörselskadade barn och barn med språkstörning
- Specialpedagogiska skolmyndigheten
- Sveriges Dövas Riksförbund
- Sveriges Kommuner och Landsting
- Sveriges teckenspråkstolkars förening
- Vinnova
- Västra Götalandsregionen, Nationellt tolkuppdrag
- Örebro universitet, Institutionen för Hälsovetenskaper

Bilaga 2 – Deltagare i workshop

I maj 2016 anordnades en inledande workshop med deltagare från forskningsinstitutioner, funktionshinderorganisationer, kunskapsorganisationer och myndigheter inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet. Syftet var att undersöka hur MFD på bästa sätt kan stimulera innovation inom området. Följande organisationer deltog:

- Arbetsförmedlingen
- Dövblind ungdom
- Forte
- Förbundet Sveriges Dövblinda
- Föreningen för skriv och tss-tolkar
- Hörselskadades Riksförbund
- Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet
- IT- & telekomföretagen
- Kungliga tekniska högskolan, Tal musik hörsel
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap
- Myndigheten för tillgängliga medier
- Nationellt kunskapscenter för dövblindfrågor
- Nordiskt Valfärdscenter
- Post- och telestyrelsen
- Region Örebro län. Nationell samordnare kring alternativ telefoni.
- Riksförbundet för döva, hörselskadade barn och barn med språkstörning
- Specialpedagogiska skolmyndigheten
- Sveriges Dövas Riksförbund
- Sveriges Kommuner och Landsting
- Sveriges teckenspråkstolkars förening
- Unga Hörselskadade
- Vinnova
- Västra Götalandsregionen, Nationellt tolkuppdrag
- Örebro universitet, Institutionen för Hälsovetenskaper

Bilaga 3 – Behov och utvecklingsområden som identifierats

Områden som identifierats som angelägna att utveckla för att underlätta kommunikation för målgruppen är:

- Verktyg och teknik som underlättar spontan kommunikation, för situationer då det är svårt eller omöjligt att få tolk med kort varsel. Exempel på tillgänglighetsanpassningar som kan underlätta är förberedda fraser i skrift och på teckenspråk för användning i t.ex. receptioner.
- Larm riktade mot allmänheten – så som VMA viktigt meddelande till allmänheten.
- Utrymningslarm i byggnader och lokaler.
- Kunskap om verktyg och metoder för fjärrkommunikation. Här finns behov av bl.a. utveckling av stöd, support för teknik som förskrivs som hjälpmedel, men även att fler myndigheter och andra organisationer kan använda verktyg för fjärrkommunikation i högre utsträckning. Ett specifikt förslag till en tjänst som kan utvecklas är möjligheten att koppla in tolk i videokonferenssystem.
- Hjälpmedel – kunskap om och riktlinjer för interoperabilitet mellan olika hjälpmedel, liksom kvalitetsskillnader och driftssäkerhet kan behöva höjas.
- Hjälpmedel – mer enhetlighet i förskrivning av hjälpmedel efterfrågas. Möjliga vägar att uppnå detta kan vara genom samlad information om hjälpmedel samt genom ökad samverkan mellan myndigheter och landsting.
- Landstingens hjälpmedelsförskrivning, rehabilitering och habilitering – förskrivares kompetens om konsumentteknik som är tillgänglig och användbar för den primära målgruppen varierar och det är en utmaning för landstingspersonal att vara

uppdaterade på vilken teknik som fungerar väl för olika individers behov.

- Vägledning kring hur man går tillväga för att få hjälpmedel riktad mot döva personer, personer med hörselnedsättning och dövblindhet. Finns i dag på 1177, men eventuellt kan användarna behöva mer personlig vägledning.
- Tekniktillverkare och leverantörer kan behöva tillgång till mer och bättre information om användares behov och om befintliga lösningar som tillgodoser eller inte tillgodoser behoven.
- Användarmedverkan i diverse sammanhang. Ett sätt att kvalitetssäkra fortsatt teknikutveckling och tjänster är att involvera användare i högre grad än i dag.
- Samtal via bildtelefoni.net och texttelefoni.se: Användare upplever ibland svårigheter att förmedla personuppgifter i samtal som förmedlas i förmedlingstjänsterna.
- Bildtelefoni.net och/eller texttelefoni.se: Det går i dag inte att kombinera teckenspråk och skrivtolkning i förmedlingstjänsterna.
- Samtal via bildtelefoni.net och texttelefoni.se: Samtal till telefonväxelsystem är ibland problematiska.
- Tolkning: Det är svårare att få tillgång till tolk utanför vanlig arbetstid.
- Tolkning: Kvaliteten i tolkning kan öka om möjligheten att få tolk med rätt kompetens till rätt tillfälle ökar. Möjligen ökar möjligheten att koppla rätt tolkkompetens till rätt situation om distanstolkning erbjuds i högre utsträckning än i dag. Samtidigt anses distanstolkning inte lämpa sig för alla situationer där tolk behövs.
- Tolkning: Kunskap hos de som använder tolk, både hörande och döva/med hörselnedsättning/dövblindhet, att det som avhandlas i regel behöver bekräftas genom upprepning eller sammanfattning i syfte att undvika missförstånd.
- Tolkning: Arbetsmiljön för tolkar påverkas när teknik används. Ett exempel är att tolkning på plats respektive vid distanstolkning eller bildtelefoniförmedling skiljer sig åt och ger olika arbetssituation och förutsättningar för tolkning med hög kvalitet.

- Tolkning: Kommunikation mellan tolkanvändare och landsting i samband med bokning och avbokning av tolk kan utvecklas till att bli smidigare.
- Språklagen anger att individer har rätt att lära sig, utveckla och använda det svenska teckenspråket.
- Ny teknik: Det finns ingen övergripande process för att ”överföra” ny teknik till funktionshinderområdet. Landsting har ansvar för hjälpmedel men annan teknik som underlättar kommunikation är i princip upp till användaren att identifiera och komma igång med.
- Generell tillgänglighet i samhällsinformation, på publika platser m.m. Här ingår bl.a. tillgänglig webb, tv men även att information förmedlas multimodalt – tal, text, teckenspråk.
- Hjälpmedel och trygghetslarm: det är vanligt förekommande med tekniska problem med bildtelefoner och texttelefoner då de kombineras med trygghetslarm.
- Upphandling: myndigheter, landsting och kommuner har nytta av stöd eller samordning för att kravställa på lämpligt sätt och efterfråga lösningar som är tillgängliga.

Nationell plattform för innovation

Kommunikation för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet – Slutrapport

Denna rapport är en redovisning av vad Myndigheten för delaktighet har gjort inom uppdraget att skapa en nationell digital plattform inom kommunikation. Myndigheten fick uppdraget i regleringsbrevet för 2016.

Under våren 2016 samlade MFD aktörer inom området kommunikation för döva personer, personer med hörselnedsättning eller dövblindhet. Syftet var att identifiera behov, teknik och metoder som kan underlätta kommunikation och områden som har potential att utvecklas. Detta resulterade i att MFD valde att arbeta vidare i tre spår som interagerar sinsemellan. Dessa tre spår är:

- Ett innovationsråd
- En webbplats
- En Facebookgrupp

Myndigheten för delaktighet
Box 1210, 172 24 Sundbyberg
08-600 84 00
info@mfd.se
www.mfd.se
Nummer: 2017:4