

From: Øystein Tveite
Sent: 7. april 2020 13:54
To: 'Helse- og omsorgsdepartementet'
Cc: Postmottak (Ekstern post til arkivet)
Subject: 20/10560-1 - COVID-19 - Anmodning om at informasjon til befolkningen tilpasses døve og hørselshemmede

Hei

Helsedirektoratet har i informasjonsarbeidet om korona-krisen hatt god dialog med ulike interessegrupper, herunder Norges døveforbund. Vi opplever at samarbeidet er svært godt, og forbundet har eksplisitt gitt tilbakemelding om at de er fornøyd. Vi deler departementets oppfatning om at det er viktig at døve og hørselshemmede likestilles ved å få lik tilgang på informasjon som den øvrige befolkningen.

Nedenfor gjengir vi det vi har gjennomført av tiltak for døve og hørselshemmede og andre grupper med spesielle behov p.t.

Informasjon til døve og hørselshemmede om koronaviruset:

- All viktig informasjon om korona ligger nå på en egen side på Helsenorge.no på norsk og engelsk.
- Alt videoinnhold tekstes som hovedregel, men noen unntak finnes. Flertallet av disse er animasjoner med et lydspor det gir lite mening å oversette.
- Alt innhold i sosiale medier skal som hovedregel fungere uten lyd, siden flertallet ser dette innholdet med telefonen på lydløs
- Helsedirektoratet publiserer i tillegg i disse dager en ny chat-bot (praterobot).
- Informasjon til barn/ gravide og om smitte og inkubasjonstid: artikler er omarbeidet til tegnspråklige, tekstede filmer.
<https://helsenorge.no/koronavirus/barn-og-gravide>
<https://helsenorge.no/koronavirus/smitte-og-inkubasjonstid>

Informasjon til døve:

- Pressekonferanser om koronaviruset har tegnspråktolk: Det er et godt tilbud for de ca 5000 døve som kan døvespråk.
- Døve får også informasjon via [Tegnspråknytt på NRK Nett TV](#), og kan følge med på nyhetssendinger via tegnspråkkanalen på NRK. Her kan man se direktesending på NRK Nett TV: [NRK Tegnspråk](#) (Har man spørsmål i forbindelse med koronautbruddet? Les spørsmål og svar fra NRK journalisten her: [Spørsmål og svar om koronautbruddet](#))
- Norges Døveforbund har kontaktet Helsedirektoratet i forbindelse med koronaviruset og etterspurt [informasjonsvideo på tegnspråk](#). Helsedirektoratet har laget en tekstet video med informasjon til barn om koronaviruset ([Informasjonsfilm om koronavirus](#)). Denne videoen har ikke tegnspråktolking. Døves Media har laget en tegnspråktolket versjon av denne videoen: <https://dovesmediatv.no/video/322591-informasjon-til-barn-og-unge-om-det-nye-koronaviruset>
- Norges døveforbund orienterer på sine nettsider om koronaviruset: <https://www.doveforbundet.no/nyheter>.

Informasjon til øvrige hørselshemmede:

- Når det gjelder den store gruppen som er hørselshemmet i ulik grad, er det en svakhet at pressekonferansene ikke er tekstet. Teksting er et viktig tiltak for likestilling av hørselshemmedes tilgang på informasjon. Selv om innholdet fra konferansene for så vidt blir bredt omtalt i mediene skriftlig rett etterpå, er det vår vurdering at pressekonferansene burde være tekstet slik at hørselshemmede og døve får lik informasjon.
- Det er to typer teksting av TV-programmer. Enten den teksten du ser uten videre eller teksting man henter inn selv. Det er to måter å hente inn teksten selv; enten via tekst-tv (som for eksempel side 777 for NRK1) eller som et språkvalg (DVB-tekst) Mer om dette her: <https://www.hlf.no/aktuelt/2019/teksting-pa-tv/>
- Det er ikke særskilt omtale av koronaviruset på Hørselshemmedes landsforbund sine nettsider www.hlf.no

Blinde og svaksynte:

- Helsenorge.no følger den internasjonale WCAG-standardens <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/wcag-20-standard> for universell tilgjengelighet. Alt relevant innhold om koronaviruset skal dermed være tilgjengelig også for disse gruppene. Helsedirektoratet.no følger også den internasjonale WCAG-standardens

Tilgjengelighet til og kontakt med helsetjenesten for døve og hørselshemmede i forbindelse med egen sykdom:

- Mange fastlegekontorer tilbyr digital dialog hvor pasienten via tekst kan kontakte fastlegen (e-konsultasjon) eller helsesekretær (e-kontakt) direkte via tekst.
- Noen fastlegekontorer tilbyr SMS-tjeneste for døve med et mobilnummer man kan ha kontakt på i fbm bestille/avbestille time hos fastlegen, reseptbestilling – alt via SMS. (Ål kommune har et eksempel på slikt tilbud <https://www.aal.kommune.no/helse-og-omsorg/legetenesta/#d-ve-sms-teneste>)
- Det finnes også døvetolker pasienten kan kontakte og som kontakter legevakten i neste ledd. Etter det Helsedirektoratet kan finne besvarer ikke legevakten henvendelser via tekst. Norges Døveforbund har mottatt beskjed fra Tolketjenesten at de må begrense sine oppdrag pga koronaviruset og at tolk ved fremmøte kun brukes i situasjoner som gjelder liv og helse. I første omgang gjelder dette frem til 15.april. Annen viktig tolking gjøres via bildetolk der det er mulig).
- Via NAVs bildetolkningstjeneste kan døve og stumme få hjelp til å formidle beskjeder. (Norges Døveforbund har mottatt beskjed om at inntil videre, vil bildetolk-tjenesten hos NAV gå som normalt. Hvis man trenger tolk utover det så ber døveforbundet om at man tar kontakt med tolketjenesten for tilrettelegging.)
- Akuttvakten på Nav gir ved akutt behov for tolk kontakt med tolketjenesten hele døgnet. De er også tilgjengelige digitalt gjennom bildetolk/fjerntolk etter avtale: <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/tjenester-og-produkter/tolketjenesten/akuttolk?fbclid=IwAR2cArnRPIL-Dk8qwmJ1SdmCGi5udlhS3sAnU4P1THbsDgITQCq2kd4dOis>
- Det eksisterer (siden mars 2018) en SMS-basert **nødvarslingstjeneste** for døve, hørselshemmede og talehemmede (Nød-SMS). Nød-SMS er en trygg tjeneste for tekstbasert kommunikasjon mellom personer i en nødsituasjon og nødmeldesentralene. Tjenesten er utviklet for døve, hørselshemmede og talehemmede. For å ta tjenesten i bruk må den enkeltes mobilnummer være forhåndsregistrert på www.nodsms.no Nød-SMS skal ikke erstatte dagens 1412-tjeneste for nødsamtaler via teksttelefon, men vil fungere parallelt i en pilotperiode

(<https://www.dsb.no/nyhetsarkiv/2018/nod-sms-ny-tjeneste-for-dove-horselshemmede-og-talehemmede/>)

- De store byene har også Rådgivningskontor for syn og hørsel, som kan bistå hørselshemmede og døve.

Vennlig hilsen

Øystein Tveite
Seniorrådgiver/prosjektleder

Helsedirektoratet
Postadresse: Pb 220 Skøyen, 0213 Oslo
Besøksadresse: Vitaminveien 4, 0483 Oslo
<https://helsedirektoratet.no> <https://helsenorge.no/>
<https://medium.com/helseaktuelt>

Fra: Postmottak HOD <postmottak@hod.dep.no>

Sendt: tirsdag 31. mars 2020 15:26

Til: Postmottak (Ekstern post til arkivet) <f-arkivar@helsedir.no>

Emne: 20/1047 Anmodning om at informasjon til befolkningen tilpasses døve og hørselshemmede

Se vedlagte dokumenter