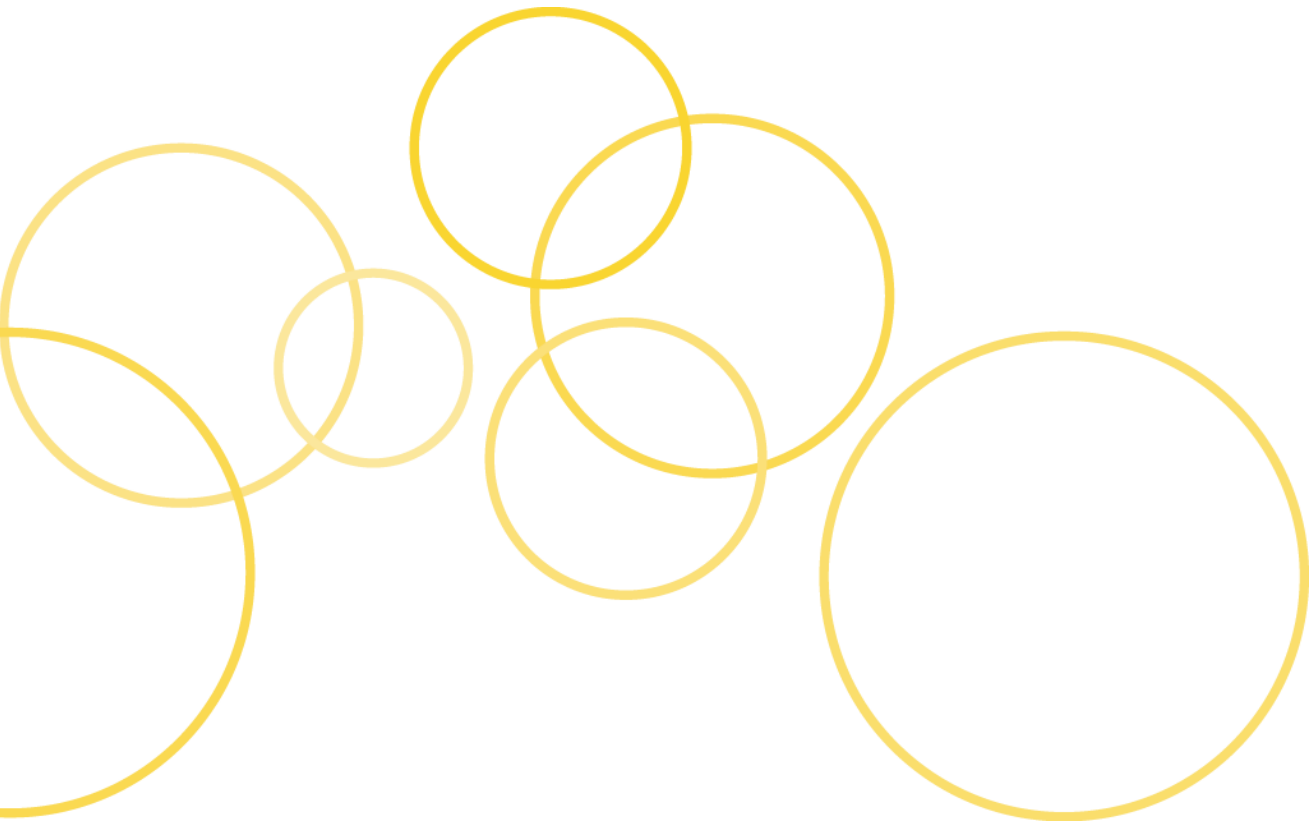


# Alternativ telefoni

## Slutrapport för regeringsuppdrag



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2010

Författare: Andreas Richter

URN:NBN:se:hi-2010-103133-pdf

Artikelnummer: 103133-pdf

Publikationen kan beställas på HI:s webbplats, [www.hi.se/bestall](http://www.hi.se/bestall),  
via telefon 08-620 17 00 eller hämtas i pdf-format på [www.hi.se/bestall](http://www.hi.se/bestall).

Den kan också beställas i alternativa format från HI.

# Innehåll

|  |    |
|--|----|
| Förord.....  | 1  |
| Sammanfattning .....   | 3  |
| Regeringsuppdraget.....  | 6  |
| Bakgrund.....  | 7  |
| Olika myndigheters ansvar.....   | 7  |
| Statsbidraget för elektronisk kommunikation .....  | 8  |
| Landstingens förskrivning av hjälpmedel för alternativ telefoni .....                                    | 9  |
| Projektet alternativ telefoni.....   | 9  |
| Kartläggning före projektstart - Enkät till landstingens förskrivare.....                                | 9  |
| Projektorganisation.....   | 10 |
| Brukarorganisationer .....   | 11 |
| Måluppfyllelse.....  | 12 |
| Insatser riktade till brukarna .....   | 12 |
| Information om vilka hjälpmedel landstingen tillhandahåller – Delmål 4 .....                             | 12 |
| Självhjälpmaterial – Delmål 5 .....  | 13 |
| Konsumentprodukter och – tjänster – Delmål 3.....  | 14 |
| Landstingen och professionen.....  | 17 |
| Stöd vid upphandling – delmål 1.....   | 17 |
| Elektroniskt diskussionsforum för professionen – delmål 2 .....  | 18 |
| Konferenser och möten med professionen – delmål 3 .....  | 19 |
| Riktade insatser mot logopedier – delmål 3 .....   | 21 |
| Branschen – tillverkare och leverantörer av hjälpmedlen – Delmål 1 .....                                 | 22 |
| Branschdialogen .....  | 23 |
| Jämförelse mellan olika länders organisation för bildtelefoniförmedling och bildtelefoniförsörjning..... | 23 |
| Närliggande aktiviteter – Spin-off-aktiviteter.....  | 24 |
| Villkorslån för utveckling av Joice .....  | 24 |
| Seminarier Bild- och videoteknik för ökad kommunikation .....  | 24 |
| Andra projekt med närliggande fokus.....   | 25 |
| Skrivtolkning på distans .....   | 25 |
| Umeå – förskrivning av MyJoice till personer med talsvårigheter .....                                    | 26 |
| Örebro – förskrivning till personer med talskada.....  | 26 |
| REACH112 .....   | 26 |
| Angelägna insatser i framtiden.....  | 27 |
| Statsbidraget – fördelning och utformning.....   | 27 |
| Att använda tjänster på den allmänna konsumentmarknaden .....  | 28 |
| Upphandling .....  | 30 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Fritt val .....                      | 30 |
| Elektroniska kommunikationsnät ..... | 31 |
| Ordlista.....                        | 33 |
| Bilagor.....                         | 36 |

# Förord

Hjälpmedelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning. Hjälpmedelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmedelsinstitutet fick i december 2008 i uppdrag att göra en informationssatsning inom området elektronisk kommunikation under 2009 och 2010. I denna rapport beskrivs vilka insatser som gjorts.

Jan Grönlund  
Direktör Hjälpmedelsinstitutet



# Sammanfattning

Hjälpmiddelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning. Hjälpmiddelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmiddelsinstitutet har under åren 2009-2010 genomfört ett informationsprojekt inom området alternativ telefoni (i förordningar, budgetproposition m.m. kallat ”elektronisk kommunikation”). Projektet är ett regeringsuppdrag, som utförts i samverkan med PTS och i samråd med Handisam och Sveriges Kommuner och Landsting.

Uppdragets huvudsakliga mål var stöd och informationsspridning till landsting samt informationsspridning till de målgrupper som i slutänden ska kunna ta del av det statsbidrag som landstingen får för förskrivning av hjälpmedel för alternativ telefoni (elektronisk kommunikation).

Projektet har gjort följande insatser för att sprida information till brukare, och potentiella brukare, av alternativ telefoni:

- Tagit fram och spridit information om de hjälpmedel landstingen kan tillhandahålla som alternativ telefoni, genom HI:s webbplats och andra medier.
- Deltagit vid brukarorganisationers kongresser och konferenser.
- Tagit fram självhjälpsmaterial – film och skrift om hur enkla fel som ofta uppkommer i de vanligast förskrivna hjälpmedlen förebyggs och åtgärdas.
- Undersökt kostnadsfria datorprogram för bildtelefoni och chatt samt spridit information om lämpliga datorprogram för bildtelefoni, som ett komplement till de hjälpmedel som landstingen kan tillhandahålla.
- Tagit fram och spridit ett material för att anordna och delta i studiecirkel för att lära sig använda gratisprogrammet Skype.

För professionen, landstingspersonal som jobbar med alternativ telefoni eller av andra orsaker har anledning att uppmärksammas på området, har projektet gjort följande:

- Tagit fram teknisk specifikation för användning i landstingens upphandlingar av texttelefoner, bildtelefoner och totalkonversation.
- Gett stöd i enskilda regioners upphandling av texttelefoner, bildtelefoner och totalkonversation.
- Tagit fram ett webbaserat diskussionsforum, för att underlätta erfarenhetsutbyte mellan landstingspersonal som jobbar med alternativ telefoni.
- Deltagit i diverse konferenser för att lyfta och sprida kunskap om området alternativ telefoni.
- Tagit fram en skrift och anordnat seminarium för att öka logopeders kunskap om möjligheter med alternativ telefoni och därmed ge bättre förutsättningar för att fler med talsvårigheter ska få tillgång till alternativ telefoni.

Alternativ telefoni har starkt koppling till den generella utvecklingen av och tillgången till IT i övriga delar av samhället. Det är av stor vikt att landsting och andra myndigheter även fortsättningsvis utvecklar sitt arbetssätt och kontinuerligt värderar huruvida alternativ erbjuds behövande samt om behoven tillgodoses på ändamålsenligt sätt.

Angelägna insatser framöver är bland annat att:

- Förordningen om statsbidrag för elektronisk kommunikation ses över. Bland annat kan fördelningen göras om och formuleringen om vad bidraget får användas till förtydligas.
- Landsting i större utsträckning förskriver eller ger stöd till brukare att själva införskaffa och hantera konsumentprodukter som kan användas för alternativ telefoni.
- Undersöka möjligheter och risker med att inkludera hjälpmedel för alternativ telefoni i försök med fritt val av hjälpmedel.
- PTS strävar efter att göra sina tjänster ännu mer lättillgängliga, framför allt genom att brukaren inte ska behöva särskilt förskrivet hjälpmedel för att nå dem eller bli nådda genom dem. Alternativa sätt att nå tjänsterna finns redan, och fler sätt kan underlätta för brukare, men även landsting, genom att göra dem mindre beroende av landstingens hjälpmedelsförskrivning.
- Landstingen fortsätter samarbeta kring upphandling av hjälpmedel för alternativ telefoni.

- Utveckling inom IT-infrastruktur sker utan att användare av alternativ telefoni utesluts, vilket idag händer då brukare till exempel fråntas möjligheten att kombinera hjälpmedlet med andra IT-tjänster eller genom att hjälpmedlet slutar fungera på grund av förändringar i Internetaccessen.

# Regeringsuppdraget

HI fick i december 2008 i uppdrag av regeringen att under 2009 och 2010 genomföra en informationsinsats inom området elektronisk kommunikation. Uppdraget skulle genomföras i samverkan med Post- och telestyrelsen och i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting samt Handisam. Uppdraget i sin helhet finns i bilaga 2.

I uppdraget ingick att:

- Delmål 1: Ge expertstöd till landstingen vid upphandling av utrustning för elektronisk kommunikation som döva personer, personer med grav hörselnedsättning, dövblindhet, talskada eller språkstörning behöver för att kommunicera.
- Delmål 2: Upprätta diskussionsforum via webben, med möjlighet för förskrivare och brukare att utbyta erfarenheter om hjälpmedel för alternativ telefoni.
- Delmål 3: Informera landstingen om statens intentioner med statsbidraget som ett stimulansbidrag i syfte att bättre utnyttja statsbidraget så att personer som behöver hjälpmedel i form av alternativ telefoni för att kommunicera får ändamålsenliga produkter och tjänster förskrivna. Exempel på vad denna information kan innehålla är en redogörelse för hur fördelningen av bidraget påverkas av de medel huvudmännen själva skjuter till.
- Delmål 4: Sprida information till brukare om vilka hjälpmedel som landstinget kan tillhandahålla inom området.
- Delmål 5: För dem som fått hjälpmedel förskrivet av landstingen, ta fram "självhjälpsmaterial" som kan användas av brukarna för problemlösning för produkter eller tjänster och därmed undvika onödiga kostnader för service och reparation samt minska den tid brukaren är utan hjälpmedel då problem uppstår.

Uppdraget har genomförts av HI i projektform under namnet Alternativ telefoni.

# Bakgrund

## Olika myndigheters ansvar

Ansvar för terminaler och tjänster inom området Alternativ telefoni delas mellan flera myndigheter. Dessa är:

- Kommunikationsmyndigheten PTS – upphandlar tjänster och försöksprojekt för personer med funktionsnedsättning. Tjänster inom alternativ telefoni som i dagsläget finansieras av PTS är texttelefonförmedlingen Texttelefoni.se samt bildtelefonförmedlingen Bildtelefoni.net. Ytterligare en tjänst, Teletal, riktar sig till målgruppen med talsvårigheter, men förutsätter inte användning av produkter eller (teknik-) tjänster för alternativ telefoni.
- Landsting – förskriver bland annat totalkonversation, texttelefoner, bildtelefoner, fax och telefontillkoppling till närkommunikationshjälpmedel. Förskrivningen görs enligt 3 b § Hälso- och sjukvårdslagen 1982:763, att landstinget ska erbjuda hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning. Det utgår statsbidrag till landstingen för utrustning för elektronisk kommunikation (alternativ telefoni) enligt SFS 2001:638.
- Försäkringskassan – delar ut bland annat bildtelefon/texttelefon som arbetshjälpmedel till arbetstagare eller arbetsgivare. Arbetstagaren ska ha varit anställd sedan minst 12 månader. Försäkringskassan beviljar medel för behovsutredning av hjälpmedelsbehov, och bekostar utifrån utredningens slutsatser inköp av rekommenderade hjälpmedel.
- Arbetsförmedlingen – kan låna ut bildtelefon/texttelefon som arbetshjälpmedel till arbetssökande i samband med provanställning, praktik och under de första 12 månaderna av en anställning. Vid anställning med lönebidrag har Arbetsförmedlingen fortsatt ansvar efter tolv månader, annars övergår ansvaret till Försäkringskassan. Arbetsförmedlingen har egna kompetensteam för arbetshjälpmedel, och de kan anlitas av Arbetsförmedlingens kontor runtom i landet för detta ändamål.

PTS har en central roll, då de upphandlar de tjänster som alla text- och bildtelefonanvändare bör kunna använda sig av. Bland de myndigheter som köper text- och bildtelefoner finns i dagsläget ingen egentlig samordning. Hjälpmedelsinstitutet hanterade t.o.m. sista juni 2010 ramavtal för inköp av text- och bildtelefoner åt samtliga landsting. I och med det har HI fört en kontinuerlig dialog om interoperabilitet mellan utrustning och tjänster med PTS och leverantörer av utrustning.

## **Statsbidraget för elektronisk kommunikation**

Landstingen erhåller statsbidrag enligt förordning (2001:638) om statsbidrag till utrustning för elektronisk kommunikation. Det centrala i förordningen är:

### *2 § Bidrag lämnas för*

- 1. anskaffningskostnaden för utrustning som möjliggör en dialog i realtid via ett kommunikationsnät och som skall användas av personer som är döva, gravt hörselskadade, dövblinda, talskadade eller språkstörda och inte, eller endast med betydande svårighet, kan kommunicera utan sådan utrustning,*
- 2. anskaffningskostnaden för sådan utrustning i de fall den skall användas av närstående till personer som avses i första punkten.*

*Med utrustning avses även datorprogram i maskinläsbar form.*

*3 § Bidrag lämnas även för kostnader som landstinget har för nödvändig service och reparation samt nödvändigt byte av sådan utrustning som anges i 2 §.*

Statsbidraget fördelas till landstingen enligt en fördelningsnyckel som baseras på folkmängd samt tidigare förbrukning av statsbidraget. Socialstyrelsen betalar ut medlen till landsting och samlar in uppgifter om hur medlen förbrukats. Blankett finns som bilaga till Socialstyrelsens föreskrifter (2006:8) om statsbidrag till utrustning för elektronisk kommunikation. Landstingen har de senaste åren tilldelats cirka 20-22 miljoner kronor årligen av statsbidraget.

Statsbidraget används av landstingen för att bekosta utrustning som förskrivs som hjälpmedel enligt Hälso och sjukvårdslagen (HSL).

## **Landstingens förskrivning av hjälpmedel för alternativ telefoni**

HI:s bedömning är att förskrivning av hjälpmedel för elektronisk kommunikation i huvudsak sker till vissa målgrupper: döva personer, personer med dövblindhet samt personer med grav hörselnedsättning, som talar svenska men inte hör tillräckligt för att använda vanlig telefon. Bland de personer som får del av utrustning för elektronisk kommunikation är personer med talskada eller språkstörning underrepresenterade. Bedömningen grundar sig bland annat på den enkät som gjordes bland landstingens förskrivare av text- och bildtelefoner inför projektstarten (bilaga 3).

## **Projektet alternativ telefoni**

### **Kartläggning före projektstart - Enkät till landstingens förskrivare**

I december 2008, inför projektstart, skickade HI ut en enkät till den landstingspersonal som uttryckligen arbetar med förskrivning och service av hjälpmedel för alternativ telefoni (bilaga 3). Svar inkom från 16 landsting eller motsvarande. Bland svaren framkom:

Texttelefoner, bildtelefoner, totalkonversation och fax förskrivs nästan överallt. I tre landsting förskrivs inte bildtelefon, i ett landsting förskrivs inte text- eller bildtelefon och i ett landsting förskrivs inte fax.

Alla målgrupper som omnämns i förordningen har möjlighet att få hjälpmedel i 12 (av 16) landsting. Dock har några av dessa landsting svarat att fler inom talskade-/språkstörningsgruppen borde kunna få hjälp. Bland dem som svarat att inte alla grupper kan få hjälpmedel nämns att

- talskade-/språkstörningsgruppen inte får hjälpmedel,
- förskrivning av anhörigutrustning är begränsad och
- andra enheter inom landstinget tillgodoser behov för personer med talskada-/språkstörning. Det framkommer inte i svaret huruvida denna andra enhet tillgodoser behov av alternativ telefoni.

Hinder att tillgodose brukarnas behov finns i 9 landsting. Det handlar om begränsad ekonomi, ovilja bland äldre personer att själv bekosta bredband, tidsbrist/teknikstrul, brist på egen tekniker för snabb support samt brist på enkla installationsfria hjälpmedel,

Bland förslag på förändringar för att bättre möta brukarnas behov finns:

- Mer tid/personalresurser
- Ökat statsbidrag
- Minska förskrivning av speciella hjälpmedel till förmån för egen dator och vanliga program
- Sänkta kostnader för hjälpmedlen (HI:s kommentar: detta är en vanlig uppfattning bland förskrivare och tekniker – att hjälpmedlen är dyra i förhållande till den funktion de erbjuder)
- Utbildning på nationell nivå för landsting med mindre omfattande förskrivning

Bland dem som förskriver hjälpmedel för alternativ telefoni finns ingenjörer, audionomer, logoped, hörselpedagoger, arbetsterapeuter, tolkar, synpedagoger, hörselvårdskonsulenter. Förskrivning sker bl.a. inom hörselrehabilitering, tolkcentral, datorresurscenter/REDAH-center, hjälpmedelscentral, logopedmottagning.

## **Projektorganisation**

### **Styrgrupp**

Projektets styrgrupp bestod av HI:s direktör samt chefer för sakavdelningar inom HI:

- Direktör Carl Leczinsky (t.o.m. juli 2010),
- Direktör Jan Grönlund (fr.o.m. augusti 2010),
- Ulrika Brändström, avdelningschef Provning och Utvärdering
- Susann Forsberg, avdelningschef Analys och Verksamhetsutveckling
- Claes Tjäder, avdelningschef Teknik och Metodutveckling

## Referensgrupp

Projektets referensgrupp bestod av representanter från Post- och Telestyrelsen (PTS), Myndigheten för handikappolitisk samverkan (Handisam) och Sveriges kommuner och Landsting (SKL):

- Ylva Ehn, PTS (t.o.m. 2009-09-30)
- Robert Hecht, PTS (fr.o.m. 2009-10-01)
- Sören Hansson, Handisam
- Jonas Gumbel, SKL

Utöver möten med projektets referensgrupp har projektledaren haft regelbunden e-post- och telefonkontakt med Robert Hecht på PTS.

## Projektgrupp

HI-medarbetare som arbetat med projektet var:

- Andreas Richter, projektledare
- Anna Karbin-Lund, informatör
- Sven Alván, administratör

## Brukarorganisationer

Det har inte funnits någon formellt utsedd brukarreferensgrupp inom projektet, bl.a. på grund av utmaningen att anordna gemensamma möten givet målgruppens bredd och unika kommunikationsbehov. Samråd med brukarorganisationer har skett genom möten, telefonsamtal och e-postkontakt. De brukarorganisationer som HI haft kontakt med inom projektet är huvudsakligen Sveriges Dövas Riksförbund och Afasiförbundet men även Förbundet Sveriges Dövblinda. Kontakten med Vuxendöva i Sverige (VIS) har varit sporadisk, främst via e-post. Inledningsvis kontaktades även Hörselskadades Riksförbund och Unga Hörselskadade, vilka uppmanade HI att snarare hålla kontakten med VIS.

Projektet ställde ut med en monter under SDR:s respektive FSDB:s kongresser våren och sommaren 2009 och deltog vid Afasiförbundets Prova-På-Rumskonferens våren 2010.

## **Måluppfyllelse**

Resultaten för projektets olika delmål presenteras i kommande delar av rapporten, med hänvisning till de delmål som beskrivs i avsnittet Regeringsuppdraget ovan.

I uppdragsformuleringen framgick inte att, eller hur uppdraget skulle utvärderas. Uppdraget var huvudsakligen att sprida information, och en plan för hur effekten av denna informationsspridning skulle mätas har inte tagits fram i projektet. Flera av projektets trycksaker/media har producerats och spridits i projektets slutfas, varför effekterna av att materialet finns inte väntas förrän efter projektavslut.

Beslut om tillvägagångssätt för att nå målen har tagits under projektets gång. Bland annat beslutades att ett forum för både brukare och förskrivare inte skulle upprättas, eftersom det inte funnits möjlighet att kräva deltagande från landstingens förskrivare för att besvara eventuella frågor från brukare. Det fanns också andra, mer generella forum för delar av målgruppen (till exempel Deafs World), och HI bedömde att det inte fanns goda förutsättningar att få någon nämnvärd aktivitet i ett brukarforum som enbart handlar om alternativ telefoni. Istället beslutades att göra ett forum enbart för förskrivare och tekniker i landstingen, för att underlätta kompetensutbyte. Målet att upprätta ett forum för både förskrivare och brukare har därmed endast delvis uppnåtts.

## **Insatser riktade till brukarna**

### **Information om vilka hjälpmedel landstingen tillhandahåller – Delmål 4**

#### **Webbavsnitt med information om produkter och tjänster**

Projektet har på projektsidorna under HI:s webb samlat information om de hjälpmedel som landstingen erbjuder för alternativ telefoni samt de tjänster för alternativ telefoni som PTS tillhandahåller (se [www.hi.se/a-tel-produkter-tjanster](http://www.hi.se/a-tel-produkter-tjanster)).

På webbsidorna finns också information om konsumentprodukter och tjänster med funktion som är snarlik hjälpmedlen för alternativ telefoni.

Bland annat finns två filmer med uppmaningen att testa själv: ”Skype – ring med datorn” och ”Joice – bildtelefon i tv:n”. När filmen om Joice togs fram erbjöds Joice framför allt som en konsumentprodukt, först under hösten 2009 och 2010 har Joice kommit att säljas som ett hjälpmedel för användning framför allt inom kommunal omsorg.

## **Dövas tidning – test av bildtelefoner**

I november 2010 bjöds Dövas Tidning och Stockholms dövas förenings medlemstidning Teckentydaren in till HI för att testa bildtelefoner som förskrivs av landstingen. Teckentydaren har publicerat artikeln och Dövas tidning har angett att artikeln ska publiceras i julnumret.

Det är för tidigt att uttala sig om eventuella effekter av artiklarna, men de kan göra att fler brukare är förberedda inför, samt medvetna och aktiva under hjälpmedelsförskrivningsprocessen.

## **Självhjälpmaterial – Delmål 5**

I dialog med landstingens förskrivare har projektet låtit ta fram en instruktion för att brukare ska kunna förebygga och åtgärda enkla fel med sin bildtelefon/totalkonversationsenhet. Syftet med instruktionen är att underlätta för både brukare och landsting, genom att brukarna kan åtgärda felen på egen hand.

Instruktionen har formen av en film på teckenspråk med svenskt tal och undertexter samt en tryckt folder med motsvarande innehåll som i filmen, skriven på kortfattad svenska.

Materialet har tagits fram i nära samarbete med SDR, som bland annat i fokusgrupper jobbat med innehållet och hur det presenteras.

Instruktionen, ”Självhjälpsmaterialet”, skickas ut till landstingens förskrivare i projektets slutskede för att kunna delas ut i samband med förskrivning och service av hjälpmedel under 2011. Utskick görs också med Dövas tidning, för att materialet snabbt ska nå merparten av dem som använder bildtelefon eller totalkonversation.

Självhjälpsmaterialet finns i bilaga 7.

## Konsumentprodukter och – tjänster – Delmål 3

Under projektets gång växte idén om att genom brukarorganisationerna informera om allmänt tillgängliga kommunikationstjänster, som i funktion är snarlika de hjälpmedel som förskrivs i landstingen. Bakom idén finns tanken att många av de personer som kan ha nytta av hjälpmedel för alternativ telefoni saknar kunskap om, eller inte reflekterat över, att lättillgänglig konsumentteknik kan användas som hjälpmedel för elektronisk kommunikation. Inom projektets målgrupp finns givetvis också de som inte kan tillgodogöra sig denna konsumentteknik och som istället har behov av förskrivna hjälpmedel. HI har inte mandat eller medel att tvinga landstingen att förskriva konsumentprodukter eller utöka förskrivning till fler inom målgruppen. HI har istället valt att informera om konsumenttjänster och -produkter för att ge brukare möjlighet att själva påverka sin situation samt ge landstingen möjlighet att ge brukare material för att upptäcka mer än de hjälpmedel som kan erbjudas.

Konsumentprodukter och tjänster som kan användas på snarlikt sätt som hjälpmedel för elektronisk kommunikation är till exempel

- 3G-telefoner med möjlighet till videosamtal. Dessa används sedan de introducerades på marknaden i stor utsträckning av döva personer. Med videosamtal för 3G-telefoner går det att ringa andra med 3G-telefon samt bildtelefoniförmedlingen Bildtelefoni.net. Kvaliteten i videosamtal med 3G-telefoner är betydligt sämre än i förskrivna hjälpmedel och andra produkter som använder fast bredband, men duger för kortare samtal på teckenspråk.
- Sms med mobiltelefoner. Tekniken innebär inte direkt kommunikation men är lättillgänglig och kan passa för kortare dialog.
- Datorprogram för chatt och bildtelefoni. Det finns en uppsjö kostnadsfria program som erbjuder bildtelefoni och chatt. I takt med att tillgången till bredband snabbt ökat har marknaden för denna typ av program gått starkt framåt. Flera av de tjänster som i slutet av 1990-talet erbjöd textchatt har utvecklats och erbjuder idag också bildtelefoni.
- PTS tjänster kan användas kostnadsfritt även utan hjälpmedel
  - Tjänsten Bildtelefoni.net erbjuder en datorklient för att ringa utgående samtal via bildtelefoniförmedlingen till taltelefon.

- Försöket Flexitext erbjuder en dator klient och en mobiltelefon klient för texttelefonsamtal till vanliga texttelefoner, texttelefonförmedlingen och andra Flexitextklienter.
- Tjänsten Texttelefoni.se (texttelefonförmedlingen) erbjuder ett webbgränssnitt som kan användas för utgående samtal, till taltelefon via förmedlare.

## Kartläggning av kostnadsfria kommunikationstjänster som kan användas som hjälpmedel

Som en del i en urvalsprocess för att kunna rekommendera gratis datorprogram för bildtelefoni till målgruppen lät HI göra en kartläggning av 17 kostnadsfria program för bildtelefoni och chatt. Syftet var dels att kunna informera brukare och deras anhöriga om bra kostnadsfria sätt att ringa bildtelefonisamtal och chatta, dels ge landstingen uppslag om lämpliga konsumentprogram för bildtelefoni. 18 program testades, men det visade sig under testerna att ett av dem inte var kostnadsfritt. Kartläggningen utfördes av tekniker inom landstinget Halland, som till vardags jobbar med utprovning av text- och bildtelefoner.

Några få premisser för bedömning valdes ut: enkelhet vid installation och användning samt interoperabilitet med bildtelefoner som förskrivs som hjälpmedel.

Kartläggningen har publicerats dels i den översiktliga rapporten ”Bildtelefoni - Test av 17 gratisprogram” (bilaga 8), dels som en mer omfattande rapport som kan laddas ner från HI:s webb, dels som en sida på HI:s webbplats motsvarande den översiktliga rapporten ([www.hi.se/gratis-a-tel](http://www.hi.se/gratis-a-tel)).

I testet lyfts tre program fram som lämpliga för bildtelefonikommunikation: Skype, Live Messenger och X-Lite 4.0 Beta. De två förstnämnda är relativt enkla att installera och använda, finns på svenska och har bra kvalitet i videosamtalen. Dessutom kan programmen kopplas ihop med varseblivningshjälpmedel, vilket görs via hjälpmedlet USB Alert. Däremot går det inte att ringa förskrivna bildtelefoner eller totalkonversationsenheter med dem. X-Lite 4.0 Beta är på engelska, men det har till skillnad mot övriga testade program fördelen att det fungerar mot en av de bildtelefoner/totalkonversationsenheter som förskrivs som hjälpmedel (Allan eC).

Hänvisning till kartläggningen gjordes bland annat i en artikel på tidningen Ny Teknik:s webbplats.

## Skype-studiecirklar

För att ge brukare makten att själva eller med anhörigas hjälp tillgodogöra sig lösningar för alternativ telefoni tog projektet fram material för att brukarna själva ska kunna anordna studiecirklar i att använda Skype (bilagor 9 och 10).

Skype är snarlikt de hjälpmedel för bildtelefoni och totalkonversation som landstingen förskriver, men passar inte alla brukare. Viktiga skillnader är att:

- Skype inte kan användas för att ringa bildtelefonförmedlingen eller texttelefonförmedlingen.
- Det går att chatta med text, men texten överförs först vid returmatning, till skillnad från vid texttelefoni och totalkonversationsamtal då texten överförs tecken för tecken medan den skrivs.
- Det är kostnadsfritt och därmed begränsas inte hur många anhöriga, vänner m.fl. som kan nås. Det är bara för dem att ladda ner programmet och köra igång. Värt att nämna är att en av hjälpmedelsleverantörerna erbjuder kostnadsfria ”anhöriglicenser” för sin totalkonversationsenhet, som kan användas för att ringa till förskrivna (av landstingen köpta) totalkonversationsenheter. Dessa har hittills i regel krävt att användaren programmerar om sin (Internet-) router, vilket begränsat möjligheten för lekmän att själva installera och få totalkonversationsenheten att fungera.

Materialet består av två skrifter: en handledning för den som vill anordna studiecirkel om Skypeanvändning och en faktaskrift, för den som deltar i en studiecirkel eller vill ha inspiration att börja använda Skype.

HI anordnade i oktober 2010 vid fyra tillfällen heldagskurser för personer inbjudna från tre brukarorganisationers distrikts-/lokalföreningar: SDR, VIS och Afasiförbundet. Kurserna anordnades för att uppmuntra och hjälpa representanter från brukarorganisationerna att bekanta sig med Skype för att själva starta studiecirklar om Skypeanvändning. Kurserna samlade totalt 26 representanter från Afasiföreningar, 12 från Vuxendöva i Sverige och 11 från Sveriges Dövas Riksförbund. Skype-materialet finns i tryckt form och på HI:s webb: [www.hi.se/lar-dig-mer-bildtelefoni](http://www.hi.se/lar-dig-mer-bildtelefoni). Materialet har skickats

kostnadsfritt till dem som gick kursen hos HI. Hittills har 2300 faktaskrifter och 800 handledningar skickats. Materialet kommer fortsättningsvis att säljas av HI i paket bestående av en handledning och en bunt faktaskrifter.

## Landstingen och professionen

### Stöd vid upphandling – delmål 1

Till och med juni 2010 förvaltade HI upphandlingsavtal mellan landsting och leverantörer av text- och bildtelefoner samt totalkonversation.

Förvaltandet innebar att HI på landstingens begäran genomförde upphandlingen och förvaltade avtalen. I den upphandling som föregick avtalet ställdes en mängd tekniska skall- och bör-krav på hjälpmedlen.

Utöver text- och bildtelefoniavtalet förvaltade HI tidigare en mängd olika upphandlingsavtal åt landstingen, men av olika anledningar har landstingen övergått till att genomföra upphandlingarna i egen regi eller i samverkan med en mindre grupp andra landsting. En av anledningarna är förändringar i Lagen (2007:1091) om offentlig upphandling som inneburit att den typ av ramavtalsupphandlingar som HI gjort inte längre varit möjlig att genomföra – ramavtalen innebar att produkter eller leverantörer inte rangordnades vid anbudsutvärderingen. I de hjälpmedelsupphandlingar som numer görs av landsting/regioner, utvärderas anbuderna så att en prioriteringsordning för inköp finns vid avtalsstart. Det är en av flera faktorer som bidragit till att kostnader för hjälpmedel sjunkit. Samtidigt avsätter troligen både landsting och leverantörer mer tid och resurser på upphandlingarna än tidigare.

### Kravspecifikation

En teknisk specifikation (kravspecifikation) för upphandling av text- och bildtelefoner samt totalkonversation har tagits fram under HI:s ledning tillsammans med företrädare för samtliga regioner som brukar göra gemensamma hjälpmedelsupphandlingar samt PTS (bilaga 11). Även bildtelefoniförmedlingen, Bildtelefoni.net, har varit med under arbetets gång.

Kravspecifikationen baseras på den kravspecifikation HI tidigare använt vid upphandling av text-/bildtelefoner och totalkonversationsenheter men har uppdaterats, bland annat utifrån förändringar i sortiment och att de lokala

eller regionala upphandlingarna till skillnad från HI:s tidigare upphandlingar förväntas medföra rangordning av anbud.

Kraven är indelade i skall- och bör-krav, där skall-kraven utgör den nivå produkterna måste klara och den minsta gemensamma nämnaren för samtliga upphandlingar. Syftet med skall-kraven är dels att den utrustning samtliga landsting köper ska vara interoperabel, dels att den tillgodoser brukarnas grundläggande behov. Bör-kraven utgör ett smörgåsbord av krav, som landstingen kan välja att använda sig av i respektive upphandling.

Under arbetets gång har kravspecifikationen skickats på remiss till brukarorganisationer och hjälpmedelsleverantörer/tillverkare.

Kravspecifikationen finns i bilaga 11.

## Stöd i enstaka landstings upphandlingar

Först ut att upphandla text-/bildtelefoner och total konversation var Stockholms Läns Landsting. Upphandlingen påbörjades under sommaren 2010 och tilldelningsbeslut offentliggjordes i slutet av september. Upphandlingen överprövades av två leverantörer. Det ena ärendet rörde att en leverantör inte klarat grundläggande krav, det andra ärendet gällde en leverantör som hävdade att ett par andra leverantörers produkter inte uppfyllde diverse tekniska skall-krav. HI bistod Stockholms Läns Landsting med råd avseende svar i det överprövningsärende som berörde den tekniska kravspecifikation som HI tagit fram. Landstinget fick rätt i överprövningen i första rättsinstans. När detta skrivs är det oklart om överprövningstillstånd getts i andra rättsinstansen.

När detta skrivs har Norra Regionens upphandling av text-/bildtelefoner och total konversation avbrutits, med motiveringen att regionen inte kunde jämföra anbuden på ett likvärdigt sätt. Det är ännu oklart om beslutet kommer att överprövas. Under utvärderingen har Norra regionen rådgjort med HI angående tillämpning av de tekniska kraven.

## Elektroniskt diskussionsforum för professionen – delmål 2

HI har under projekttiden startat ett slutet elektroniskt diskussionsforum för landstingspersonal som jobbar med alternativ telefoni. Sedan tidigare administrerar SPRIDA kommunikationscenter i Örebro Läns Landsting också en e-postlista för förskrivarna. I HI:s kontakt med förskrivare har

framkommit att aktiviteten i SPRIDA:s lista drastiskt minskat efter det att en hjälpmedelsleverantör med hänvisning till offentlighetsprincipen begärt ut all e-post från listan.

Diskussionsforumet nås via HI:s webb och kräver inloggning. För varje inlägg är det möjligt att ange avsändare, och det framgår inte per automatik vem som skrivit respektive inlägg.

Under 2010 har forumet haft ca 800 externa visningar (ej HI-medarbetare). Ca 60 personer är deltagare i forumet. Siffrorna tyder på att deltagarna varit inne och läst inlägg, men få av landstingens förskrivare har själva använt forumet för att ställa frågor till varandra. Ett par förskrivare som HI haft kontakt med har kommenterat bristen på aktivitet med att de inte har tid att leta rätt på sina inloggningsuppgifter för att använda forumet.

### **Konferenser och möten med professionen – delmål 3**

Projektet har deltagit vid ett flertal konferenser för landstingspersonal samt träffat nätverk för olika delar av professionen. Utöver de konferenser/möten som omnämns under specifika rubriker nedan har projektet presenterats under:

- Nätverk för landstingens förvaltningschefer, hos SKL 3 mars 2009
- REDAH-dagarna 2-3 september 2009. Konferens för personal på landstingens Resursdataenheter (REDAH) eller motsvarande.
- HI:s IT-konferens, 5 maj 2009
- ID-dagarna 2009, 9 oktober 2009. Föreläsning inom ett pass om alternativ och kompletterande kommunikation (AKK)
- Möte med Nordiskt Forum för Telekom och Handikapp, 22-23 oktober 2009
- Konferens för chefer inom hörselvården 18 november 2009 samt 18 november 2010. Konferenserna anordnades av HI.
- Konferens för STAF (Svenskt Teknisk Audiologisk Förening), 18 mars 2010.
- Bild och Videoteknik för ökad kommunikation, 3 mars och 20 september 2010. Seminariet anordnades av HI.
- Möte med Föreningen Sveriges Hörselchefer 16 november 2010.

## Förskrivarkonferens alternativ telefoni

HI anordnade konferens för landstingens förskrivare inom alternativ telefoni 2009 och 2010. Sedan början av 2000-talet har motsvarande konferens anordnats av SPRIDA kommunikationscenter i Örebro Läns Landsting. HI erbjöds inför 2009 års konferens att ”ta över” konferensen. Även om konferensen inte kan sägas ingå som en del av projektet har den tjänat som ett mycket viktigt tillfälle för spridning av projektresultat, informationsinhämtning och dialog med förskrivare och annan landstingspersonal som jobbar med alternativ telefoni.

Under konferenserna 2009 och 2010 har bl.a. presenterats:

- Socialstyrelsens redovisning av landstingens förbrukning av statsbidraget (2009 och 2010)
- PTS utvärdering av tjänster för personer med funktionsnedsättning (2009)
- EU-projektet REACH112 – om att möjliggöra samtal från bildtelefon och totalkonversationsenheter till 112 (2009)
- Kravspecifikationen för upphandling som tagits fram i projektet Alternativ telefoni (2009)
- Om bildtelefonförmedlingen Bildtelefoni.net (2009)
- SPRIDA – fallbeskrivningar om särskilda anpassningar för personer med talskada/språkstörning (2009)
- Företagspresentationer: Entomed, Omnitor, nWise, Videokonferensbolaget, MyJoice, Visiontech (2009 och 2010)
- Texttelefonförmedlingen Texttelefoni.se (2009)
- Bildtelefoni i Sverige, Norge och USA - presentation av den rapport som HI tagit fram inom detta projekt (2010)
- Funktionellt bredband – erfarenheter från REACH112 angående problem med bildtelefoni/totalkonversation i olika operatörers bredbandsanslutningar (2010)
- Texttelefoni i Telias lösning för telefoni i glesbygd – preliminära resultat från tester av texttelefoner inkopplade i den mobiltelefonlösning Telia erbjuder kunder som inte längre får hemtelefoni via det traditionella telenätet (2010)

- Utmaningar för fungerande text- och bildtelefoni i framtidens elektroniska kommunikationsnät - Diskussion med förskrivare, hjälpmedelsbranschen, KTIB, PTS, HI (2010)
- Diskussion bland tekniker och förskrivare om arbetssätt och aktuella utmaningar (2009 och 2010)

Konferensen samlade 47 deltagare 2009 och 61 deltagare 2010.

### **Riktade insatser mot logopedier – delmål 3**

HI har valt att rikta sig mot logopedier inom landstingen, med informationsmaterial om hur alternativ telefoni kan användas för att hjälpa personer med talsvårigheter. Anledningen är att personer med talsvårigheter får hjälpmedel för alternativ telefoni i liten utsträckning. Logopedier är den yrkesgrupp som kommer i kontakt med dessa personer, och behöver uppmärksammas på möjligheterna med alternativ telefoni, för att i beovvsbedömningen inkludera behovet av telefonlösningar.

De flesta landsting har inga formella hinder för att förskriva alternativ telefoni till personer med talsvårigheter, formuleringarna i deras regelverk är oftast snarlika formuleringen i förordningen om statsbidrag (SFS 2001:638).

#### **Skriften ”Ring mig – Olika sätt att ringa när man har tal- och språksvårigheter”**

För att höja kunskapsnivån om metoder och hjälpmedel för alternativ telefoni bland logopedier i allmänhet har projektet tagit fram skriften ”Ring mig – Olika sätt att ringa när man har tal- och språksvårigheter” (bilaga 12). Skriften tar ett helhetsgrepp kring alltifrån metoder för vanlig telefoni till hjälpmedel och konsumentprodukter för alternativ telefoni.

Skriften delades ut under seminariet för logopedier (se nedan) och har skickats ut till deltagarna i efterhand, för spridning till andra verksamma logopedier. Efter projektets slut säljer HI skriften.

#### **Seminarium för logopedier**

Den 2 december 2010 anordnade projektet ett seminarium för logopedier. Projektet bekostade resa till seminariet för representanter från

logopedutbildningarna. I övrigt var seminariet kostnadsfritt och öppet för verksamma logopedier.

Innehållet i seminariet behandlade i huvudsak innehållet i skriften ”Ring mig – Olika sätt att ringa när man har tal- och språksvårigheter”, och utöver det tillkom ett pass om logopedisk rehabiliteringsverksamhet med användning av videokonferensutrustning. Seminariet samlade utöver föreläsarna 30 deltagare.

## Branschen – tillverkare och leverantörer av hjälpmedlen – Delmål 1

HI har haft löpande kontakt med befintliga och potentiella leverantörer av hjälpmedel för alternativ telefoni. Dels har flera nya produkter tillkommit på marknaden, dels har HI stimulerat leverantörer av bildtelefonlösningar att anpassa sina produkter till målgruppen och erbjuda dem för försäljning till landstingen. Dialogen med leverantörerna har bedömts vara en viktig del av arbetet med att hjälpa landstingen att upphandla ändamålsenliga produkter och tjänster för elektronisk kommunikation, eftersom den behandlar frågor om interoperabilitet och prioriteringar för hjälpmedlens utveckling.

Ett par produkter som tillkommit på marknaden, från befintliga leverantörer är TM-9000 och Allan eCpad. De är dedikerade bildtelefoner/totalkonversationsenheter med pekskärm. De är ett intressant tillskott till sortimentet just för att de kan innebära mindre ”datorkrångel” för brukare och landsting, mindre pedagogisk utmaning vid förskrivning till brukare utan datorvana och mindre informationsutmaning i samband med förskrivning – flera förskrivare vittnar om att de får förklara att den dator med bildtelefonmjukvara som i regel förskrivs inte är avsedd att användas som vanlig dator, och t.o.m. är låst för annan användning. När detta skrivs har några få landsting förskrivit framför allt TM-9000 och HI har fått rapporter om att den är uppskattad både av brukare och förskrivare.

Joice började marknadsföras som en bildtelefon för äldre personer i början av 2009. HI hade kontakt med tillverkaren MyJoice AB, för att uppmärksamma dem på marknaden för alternativ telefoni. Produkten skiljer sig från befintliga produkter som landstingen förskriver framför allt genom det för brukaren mycket enkla användargränssnittet. Produkten har potential att fungera mycket bra för personer med kognitiva funktionsnedsättningar,

t.ex. personer med afasi och inlärningssvårigheter p.g.a. stroke eller personer med utvecklingsstörning.

En utmaning för leverantörer och köpare av utrustning för alternativ telefoni är interoperabiliteten mellan produkterna. Leverantörerna rapporterar regelbundet till HI och PTS om de bekymmer de har att säkra att deras egna produkter och andra leverantörers produkter kan ringa till varandra. Versionsuppggraderingar av en leverantörs produkt medför i vissa fall kortvariga brister i interoperabilitet med andra leverantörers produkter, problem som inte kunnat förutses vid tester i leverantörernas egna labb.

## **Branschdialogen**

PTS och HI har startat ett forum för tillverkare och leverantörer av hjälpmedel och tjänster för text- och bildtelefoni. Syftet med forumet är att diskutera branschspecifika och gemensamma mål, och förhoppningen från HI:s och PTS sida är att forumets övriga medlemmar på sikt kan ingå i en branschorganisation.

Forumet har haft två möten, i januari och september 2010, och under hösten 2010 startades en e-postlista för att möjliggöra tätare dialog inom forumet. Förskrivare och tekniker inom landstingen bjöds in i forumet kort efter att e-postlistan startade, eftersom de kan ge viktig återkoppling om angelägna utvecklingsinsatser för branschen.

PTS och HI planerar att driva forumet även efter projektets slut, men önskar på sikt att branschaktörerna driver forumet på egen hand och bjuder in HI eller PTS vid behov.

Minnesanteckningar från branschdialogen möte finns i bilaga 13.

## **Jämförelse mellan olika länders organisation för bildtelefoniförmedling och bildtelefoni-försörjning**

Projektet har låtit ta fram en studie som jämför organisation i tre länder som har väl utvecklade system för bildtelefoniförmedling och –förskrivning, USA, Sverige och Norge (bilaga 14). Syftet med studien var bland annat att få en aktuell bild av organisation och tillvägagångssätt för att ha möjlighet

att lyfta goda exempel från USA eller Norge som kan tillämpas i Sverige. I korthet är organisationen i Norge mer centraliserad än i Sverige, men förskrivning är begränsad till personer i behov av bildtelefon i arbetslivet, en begränsning som Sverige inte har. I USA erbjuds bildtelefoniförmedling och bildtelefoner av konkurrerande aktörer som får ersättning baserad på antal tolkade samtalsminuter. Tillgången till bildtelefoner och tjänsteleverantörer är god, men brukarna erbjuds inte distanstolkning och den goda marknaden för bildtelefoniförmedlingar riskerar försämra tillgången till tolkar för vardagstolkning. Under de senaste åren har det dessutom uppdragats ett par fall där bildtelefonileverantörer har utnyttjat systemet otillbörligt genom att låtsas utföra tolkade samtal.

Studien har delgivits den pågående Tolktjänstutredningen (Kommittédirektiv 2010:87).

## Närliggande aktiviteter – Spin-off-aktiviteter

HI har haft aktiviteter som inte direkt kan tillskrivas projektet, men troligen inte hade genomförts om inte projektet löpte.

### **Villkorslån för utveckling av Joice**

Bildtelefonitillverkaren MyJoice AB uppmanades av HI att anpassa bildtelefonen Joice så att den fungerar med de hjälpmedel som landstingen förskriver inom sin verksamhet för alternativ telefoni. MyJoice AB ansökte därför om villkorslån från HI för denna anpassning, vilket beviljades.

MyJoice har anpassat Joice så att den kan använda videokodeken H.363 (som ”paketerar” video för sändning över Internet), samt gjort andra mindre justeringar och tester som medför att Joice är interoperabel med de andra bildtelefoner som landstingen förskriver.

### **Seminarier Bild- och videoteknik för ökad kommunikation**

Under 2010 anordnade HI vid två tillfällen seminariet ”Bild- och videoteknik för ökad kommunikation”. Seminariets innehåll och målgrupp

var inte begränsat till alternativ telefoni, även om flera programpunkter seminariet handlade om alternativ telefoni.

## Andra projekt med närliggande fokus

### **Skrivtolkning på distans**

Socialstyrelsen fick i uppdrag av regeringen att under 2009 fördela stimulansbidrag till landsting för utveckling av skrivtolkning på distans. I uppdragets formulering angavs att landstingen i samband med ansökan skulle ha kontakt med HI.

HI kontaktades av merparten av de landsting som kom ansökte om stimulansmedel hos Socialstyrelsen. Landstingen uppmanades av HI att undersöka om hjälpmedel för alternativ telefoni kan användas för att få tillgång till skrivtolk på distans. Om så är fallet borde brukare kunna erbjudas skrivtolkning på relativt kort varsel och i det hjälpmedel som landstinget förskrivit för alternativ telefoni.

Sedan tidigare erbjuder Västerbotten skrivtolkning på distans. Där används videokonferensutrustning, som medger att tolken ser och hör det som ska tolkas, och brukaren läser samma text som tolken ser på sin skärm. Skrivtolkning kan då erbjudas till platser inom landstinget som har tillgång till videokonferensutrustning, t.ex. vårdcentraler, vilket kan förbättra tillgången till skrivtolk bland annat eftersom mindre del av tolkens arbete läggs på resor.

De två landsting som genomför det mest omfattande försöket med skrivtolkning på distans, Västra Götaland och Västerbotten, testar att erbjuda skrivtolkning via flera olika hjälpmedel för alternativ telefoni samt för mobiltelefon via PTS tjänst Flexitext (se [www.flexitext.net](http://www.flexitext.net) för mer information).

Landstingens försök ska slutrapporteras till Socialstyrelsen senast 31 maj 2011.

## **Umeå – förskrivning av MyJoice till personer med talsvårigheter**

HI har vid flera tillfällen varit i kontakt med en förskrivare i Västerbotten som meddelat att landstinget på försök förskriver bildtelefonen Joice till brukare med talsvårigheter. Försöket pågår sedan början av 2010 och hittills är fyra brukare med i försöket. Det är personer i olika åldrar med talsvårigheter, i kombination med andra nedsättningar, bland annat utvecklingsstörning och progredierande neurologisk sjukdom. Projektet kommer att utvärderas först i slutet av 2011 eller början av 2012.

## **Örebro – förskrivning till personer med talskada**

SPRIDA kommunikationscenter i Örebro har förberett för att i ökad utsträckning förskriva bildtelefoner till personer med talsvårigheter. I en muntlig kontakt mellan HI och alternativ-telefoni-förskrivaren på SPRIDA i december 2010 beskrevs metoden som:

- Datorbaserad bildtelefon med mobilt Internet lånas ut till brukaren under några veckors tid.
- Vid återbesöket utvärderas om bildtelefonen varit till nytta och om brukaren och anhöriga anser att behovet motiverar deras kostnader för bredband.
- Om brukaren vill ha bildtelefonen förskriven anpassas den dator som används för bildtelefoni med andra program och styrsätt som brukaren har behov av.

På grund av oförutsedd resursbrist har inte metoden påbörjats än, men så snart resurser finns att införa arbetssättet ska, enligt förskrivaren, SPRIDA marknadsföra alternativ telefoni mot logopedier i länet.

## **REACH112**

EU-projekt med målsättningen att sprida totalkonversation samt utveckla och testa teknik och metoder för att göra larmnumret 112 tillgängligt för samtal med totalkonversation, inklusive inkoppling av förmedlingstjänst för bildtelefoni. Projektet drivs med medlemmar från Sverige, Storbritannien, Italien, Nederländerna, Frankrike, Spanien, Finland, Belgien, Grekland.

Svenska medlemmar i projektet är Omnitor AB och SOS Alarm AB. Mer information om projektet finns på dess webbplats [www.reach112.eu](http://www.reach112.eu).

## Angelägna insatser i framtiden

### **Statsbidraget – fördelning och utformning**

I kontakten med förskrivare och chefer med ansvar för elektronisk kommunikation får HI ofta höra synpunkter på statsbidraget för elektronisk kommunikation. Bland de vanligaste synpunkterna är att statsbidraget borde höjas, att det är problematiskt att landstingen inte vet hur mycket pengar de får förrän i början av året (först efter att landstinget satt sin egen budget) samt att det vore olyckligt om statsbidraget drogs in.

Ett förslag som lyftes vid träffen med ”Föreningen Sveriges Hörselchefer” var att fördelningsmodellen skulle göras om för att mer likna del fördelning som används för statsbidrag för vardagstolkning.

Andra tankar om statsbidraget som ofta förs fram till HI är hur det får användas. Formuleringen i förordningen om statsbidraget tolkas av varje enskilt landsting, samtidigt som formuleringen inte går i linje med trenden bland landstingen att förändra regelverken för förskrivning från produkt- och diagnosstyrd förskrivning till behovsbaserad förskrivning. Statsbidraget kan enligt förordningen användas för köp av utrustning för elektronisk kommunikation i realtid via ett elektroniskt kommunikationsnät. Exempel på en formulering som är mer i linje med behovsstyrd hjälpmedelsförskrivning är istället om statsbidraget kan användas för utrustning som kompenserar för brukarens hinder att använda tal-/hörsel för att ringa med telefon. Formuleringen kan tydliggöra att den utrustning som får köpas inte nödvändigtvis måste använda kommunikation i realtid utan snarare kompensera för kommunikation i realtid, d.v.s. telefoni, som brukaren inte kan använda på grund av sin funktionsnedsättning. Exempel på lösningar som i dagsläget är gränsfall är fax och hjälpmedel för e-post och sms, som inte innebär dialog i realtid, men som kan fungera bättre för vissa brukare än de hjälpmedel för realtids kommunikation som finns.

## Att använda tjänster på den allmänna konsumentmarknaden

### Konsumentprodukter – en utmaning för landstingen

Ett fåtal landsting har prövat förskrivning av konsumentprodukter, men omfattningen av förskrivningen kan ökas. Många konsumentprodukter som kan användas för alternativ telefoni är billigare än motsvarande hjälpmedel, men passar inte alla i målgruppen, på grund av brister i interoperabilitet eller tillgänglighet. För att möjliggöra ökad förskrivning till samtliga grupper som omnämns i förordningen om statsbidrag, utan alltför stora kostnadsökningar, kan förskrivning av eller stöd till brukare att själva införskaffa sig konsumentprodukter vara nödvändig. De landsting som går i bräschen för att utveckla verksamheten åt det hållet kan behöva stöd i val av produkter, och deras verksamhet kan behöva dokumenteras för att fler landsting ska kunna följa efter. Detta bland annat för att utvärdera för- och nackdelar med olika tjänster och produkter. Dessutom behövs en översyn av gränsdragningar för landstingens hjälpmedelsansvar – ska landstingen köpa och dela ut konsumentprodukter eller – tjänster som hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning? Frågan kan behöva belysas med tydliga exempelfall och resonemang tillsammans med något eller några landsting som är villiga att förändra sitt arbetssätt.

Utmaningar för landstingen är bland annat:

- Avseende förskrivning av eller rådgivning om konsumentprodukter
  - Hitta effektiva metoder för bevakning av marknaden för konsumentprodukter. Det finns ett stort utbud av konsumentprodukter och –tjänster som kan användas för alternativ telefoni. Samtidigt ändras marknaden snabbt, med nya aktörer och förändrad funktion och utseende hos befintliga produkter.
  - Vid förskrivning av konsumentprodukter behöver landstingen uppdatera gränsdragningar mellan vad som betraktas som hjälpmedel och vad brukaren själv förväntas införskaffa. Om behovet kan tillgodoses av konsumentprodukter, men brukaren saknar kompetens att själv införskaffa rätt produkt eller hantera produkten, är det då landstingets ansvar att utbilda och hjälpa brukaren i valet av konsumentprodukt?

Med ökad användning av konsumentprodukter och -tjänster finns en risk att marknaden för hjälpmedel särskilt framtagna för att tillgodose målgruppens behov försämras. Om hjälpmedelsleverantörerna inte längre har marknadsmässiga förutsättningar att utveckla och erbjuda lösningar för målgruppen riskerar framför allt personer med stora behov att drabbas, till exempel personer med dövblindhet. Även landstingens upphandlingar kan påverka tillgången till ändamålsenliga produkter negativt, se avsnittet Upphandling nedan.

## Tillgång till PTS tjänster

PTS tjänster texttelefonförmedling och bildtelefonförmedling kan idag nås på några olika sätt:

- Bildtelefonförmedlingen kan, utöver att nås från vanlig telefon, nås från de bildtelefoner eller totalkonversationsenheter som landstingen förskriver samt via en klient som kan laddas ner från tjänstens webb. Klienten kan i dagsläget enbart användas för att ringa utgående samtal till taltelefon, via tolk.
- Texttelefonförmedlingen nås från traditionella texttelefoner, IP-texttelefoner via deras respektive gateway eller via ett webbgränssnitt. Webbgränssnittet kan enbart användas för utgående samtal.

Om PTS gör sina tjänster ännu mer tillgängliga, så att brukarna når dem från vanliga konsumentprodukter/-tjänster, kan det underlätta för både brukare och landsting. Varje enskild brukare är då inte beroende av ett hjälpmedel som landstinget erbjuder, utan ges möjlighet att själv ordna möjlighet till distanskommunikation. Landstingen kan då använda sina resurser till att tillgodose behoven hos personer med större svårigheter att själva lösa sina kommunikationsbehov.

En ökad tillgänglighet till PTS tjänster bör också kompletteras med informationsinsatser riktade mot brukare, kanske även mot landstingen, för att tydliggöra att de själva har goda möjligheter att lösa sina kommunikationsbehov.

HI driver projektet IT-support, med medel från Arvsfonden. Projektet har tagit fram formerna för, och driver, en supporttjänst för IT-användning för äldre och personer med funktionsnedsättning. Under projektet är tillgången till supporttjänsten enbart för invånare i ett begränsat antal kommuner. Om projektet är framgångsrikt och mynnar ut i en tjänst som finns tillgänglig i stora delar av landet kan den fungera som en tillgång för att fler personer

ska klara av att själva införskaffa och underhålla sina kommunikationslösningar. I praktiken skulle IT-support kunna avlasta hjälpmedelsverksamheten genom att stödja brukare att komma igång med konsumentprodukter och tjänster för alternativ telefoni.

## **Upphandling**

Inget landsting har tecknat upphandlingsavtal för inköp av text- och bildtelefoner ännu. Det är viktigt med fortsatt samarbete över landstingsgränserna om utformning av tekniska krav för att garantera interoperabilitet mellan hjälpmedlen även framöver.

Det är möjligt att den tydligare konkurrensutsättningen i landstingens upphandlingar, till skillnad från HI:s tidigare upphandlingar, kommer att medföra lägre priser på hjälpmedlen. I det tilldelningsbeslut som Stockholms Läns Landsting offentliggjort, och som är under överprövning framgår att priserna på vissa produkter är avsevärt lägre än för motsvarande produkter i HI:s tidigare avtal. Det är svårt att i dagsläget förutse om de nya prisnivåerna är rimligare än tidigare eller om någon hjälpmedelsleverantör på sikt slås ut från marknaden med effekten att hjälpmedelsutbudet minskar.

Hjälpmedelsleverantörer med flera har lyft att det finns behov av en provningsinstans för interoperabilitetstester (se t.ex. anteckningar från möte med branschdialogen 14 september, bilaga 13). Det ligger nära till hands för HI att erbjuda den tjänsten, och den kan eventuellt kombineras med kontroll av om hjälpmedlen klarar kraven i den tekniska specifikation som landstingen använder vid upphandling. För att HI ska gå vidare och upprätta ett interoperabilitetslabb samt utföra tester behöver det finnas intresserade beställare av tester, eller andra garantier om finansiering. Tänkbara beställare är hjälpmedelsleverantörer eller landsting. I nästa möte med Branschdialogen, 13 januari 2011, kommer frågan att diskuteras igen.

## **Fritt val**

En aktuell trend inom hjälpmedelsförsörjning är ”Fritt Val”, att vissa brukare själva ska välja det hjälpmedel som tillgodoser behoven samt skjuta till pengar om de vill ha ett dyrare hjälpmedel än de skulle fått genom landstinget. I Stockholm, Kronoberg och Sörmland har försök pågått under ett par års tid med Fritt Val. Försöket har ingått i ett regeringsuppdrag som HI drivit. Flera landsting planerar att implementera fritt val i sitt

hjälpmedelssystem inom kort. Bl.a. diskuterar Hallands Läns Landsting att införa ”Friare Val” under 2011.

HI ser att det skulle behövas en förstudie om förutsättningarna att erbjuda fritt val för hjälpmedelsområdet alternativ telefoni. Det finns konsumentprodukter och -tjänster som gör i princip samma sak som de hjälpmedel som förskrivs, men det finns risker med att utan förbehåll erbjuda fritt val av alternativ telefoni.

En möjlighet för brukarna är att de väljer de produkter som bäst tillgodoser behovet. Exempel kan vara 3G-telefon med möjlighet till videosamtal, dator med förutsättningar för Skype/andra chattprogram eller just de hjälpmedel som idag erbjuds av landstingen.

En risk är att det uppstår kommunikationsbrister i brukarens kontakt med privata marknadsaktörer, vilket kan leda till val av produkter som inte tillgodoser behoven. Bland annat är det svårt att få en övergripande bild av vilka produkter och tjänster som fungerar med varandra, och brukare riskerar då att välja produkter som inte är interoperabla med de tjänster och produkter som brukaren önskar ringa. Exempelvis fungerar inte Skype eller andra chattprogram med PTS förmedlingstjänster. Ett flertal brukare kan behöva tillgång till väl avvägd information på tillgängliga format för att ”välja rätt”. Landstingen har också erfarenhet av att de hjälpmedel som förskrivs ibland kräver omfattande stöd för att fungera, och som fritt val fungerar i de försök som gjorts har brukaren eget ansvar för service på det hjälpmedel som väljs. Det är mycket svårt för landstingen att förutsäga vilka brukare som drabbas av tekniska problem och därmed uppskatta en schablonkostnad för service och underhåll. En konsekvens av både interoperabilitetsbristerna och det vanligt förekommande tekniska struget kan bli att landstingens förskrivare bedömer att få eller inga brukare har kunskap nog att välja sitt eget hjälpmedel.

## **Elektroniska kommunikationsnät**

Flera av de vanligaste befintliga hjälpmedlen har haft problem att fungera bra i den Internetaccess som brukarna har i hemmen. Det är svårt att sätta fingret på var ansvaret för problemen ligger, hos hjälpmedelsleverantörerna som inte satsar tillräckligt på att förebygga problemen eller hos Internetoperatörerna, vars modem och routrar som levereras till hemanvändarna inte per automatik tillåter den trafik som används för bildtelefoni eller totalkonversation. Landstingen/hjälpmedelsleverantörerna ägnar mycket tid och resurser att förebygga och åtgärda problemen. Bland

annat sköter förskrivare/tekniker i flera landsting kontakter med Internetoperatörernas telefonsupport, eftersom brukarna på grund av sin funktionsnedsättning inte kan ringa supporten när hjälpmedlet inte fungerar. Landstingens resurser kan användas betydligt mer effektivt om problemen kan förebyggas från operatörernas sida.

Exempel på problem och hur de åtgärdas/förebyggs är:

- Internetoperatörer ändrar inställningar i routrar utan att underrätta abonnenterna, detta görs via Internet, inget fysiskt ingrepp sker. Detta kan innebära att routern inte längre släpper igenom text-/bildtelefontrafik.
- Föregående problem förebyggs i vissa landsting genom att modem med inbyggda routrar ersätts med modem och vid behov routrar som kan hantera IP-text-/bildtelefoni. Detta har i vissa fall medfört att brukare varit tvungna att välja mellan bildtelefon och andra tjänster som krävt särskilda modem/routrar, till exempel s.k. Triple Play – Internet, telefoni och IP-TV i en kombinerad tjänst.
- Landsting programmerar om routrar hos brukarna för att släppa igenom text-/bildtelefontrafik.

HI svarade i oktober på Näringsdepartementets förslag Ds 2010:19, ”Bättre regler för elektroniska kommunikationer” att det vore lämpligt om PTS har möjlighet att utfärda föreskrifter för Internet- och teleoperatörer att se till att deras abonnemang stödjer text- och bildtelefoni. Remissvaret finns i bilaga 15.

## Ordlista

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Alternativ telefoni</b> | Metoder och hjälpmedel för kommunikation i realtid över ett kommunikationsnät. Inom regeringsuppdraget har begreppet alternativ telefoni använts istället för elektronisk kommunikation  |
| <b>Anhörigutrustning</b>   | Vid förskrivning av hjälpmedel för alternativ telefoni förskrivs ofta ett hjälpmedel till brukaren (med funktionsnedsättning) och hjälpmedel till en eller flera av brukarens anhöriga, vanligen kallat anhörigutrustning.                                     |
| <b>Bildtelefon</b>         | Hjälpmedel för direkt två- eller flervägskommunikation med rörlig video över Internet.   |
| <b>Bildtelefoni.net</b>    | Bildtelefonförmedlingen. Förmedlar samtal på teckenspråk mellan bildtelefon och taltelefon. En teckenspråkstolk tolkar samtalet. Tjänsten upphandlas av Kommunikationsmyndigheten PTS.   |
| <b>Chatt</b>               | Två- eller flervägs direkt textkommunikation mellan datorer eller mobiltelefoner. Till skillnad från texttelefoner, där texten skickas direkt när den skrivs skickas texten i en chattkonversation först när man trycker på Enter/Retur-tangenten.             |
| <b>FSDB</b>                | Förbundet Sveriges Dövblinda   |
| <b>Interoperabilitet</b>   | Förmåga att fungera tillsammans. För texttelefoner, bildtelefoner och totalkonversationsenheter är det förmågan att etablera samtal, skicka, ta emot och förmedla media till användaren med andra texttelefoner, bildtelefoner eller totalkonversationsenheter |
| <b>Landsting</b>           | Avser här även Gotland samt regionerna Skåne   |

och Västra Götaland

|   |  |
|---|--|
| <b>Målgruppen</b>                                 | Döva personer, personer med grav hörselnedsättning, dövblindhet, talskada eller språkstörning.<br>Används här för att beteckna de grupper som enligt förordningen om statsbidrag för elektronisk kommunikation indirekt ska få del av bidraget:                        |
| <b>SDR</b>  | Sveriges Dövas Riksförbund   |
| <b>Texttelefon</b>                                | Hjälpmedel för direkt textbaserad tvåvägskommunikation över telenätet eller Internet. Traditionella texttelefoner kommunicerar med modem över telenätet. IP-texttelefoner kommunicerar med IP över Internet och via gateway med traditionella texttelefoner.           |
| <b>Texttelefoni.se</b>                            | Texttelefoniförmedlingen, möjliggör samtal mellan texttelefon och taltelefon. Text som skrivs i texttelefonen läses upp av en förmedlare och det som sägs i taltelefon skrivs av förmedlaren till texttelefonen. Tjänsten upphandlas av Kommunikationsmyndigheten PTS. |
| <b>Totalkonversation/total konversationsenhet</b> | Hjälpmedel för direkt två- eller flervägskommunikation med text, ljud och bild över Internet. De totalkonversationsenheter som landstingen förskriver kan ringa till traditionella texttelefoner och bildtelefoner.  |
| <b>Varseblivning</b>                              | Hjälpmedelssystem som istället för ljud påkallar uppmärksamhet genom ljus- och/eller vibration. Används av personer med grav hörselnedsättning för att uppmärksamma t.ex. inkommande telefonsamtal, väckarklocka, dörrklocka, brandlarm                                |

**VIS**

Vuxendöva i Sverige

## Bilagor

1. Ekonomisk rapport
2. Regeringsuppdraget – Uppdrag om informationsinsats inom området elektronisk kommunikation
3. Enkätundersökning bland landstingens förskrivare (svar från 16 landsting)
4. Projektets effekt- och projektmål
5. Kvartalsrapporter
6. Minnesanteckningar från möte med projektets referensgrupp
7. Trycksaken ”Fixa Felet”
8. Trycksaken ”Bildtelefoni – test av 17 gratisprogram”
9. Trycksaken ”Att ringa med datorn – lär dig mer och våga prova”
10. Trycksaken ”Att ringa med datorn – handledning för att inspirera till bildtelefoni”
11. Kravspecifikation 2010-06-23
12. Trycksaken ”Ring mig – Olika sätt att ringa när man har tal- och språksvårigheter”
13. Dagordning och minnesanteckningar från möten med Branschdialogen
14. Provision of Videophones and Video Interpreting for the Deaf and Hard of Hearing – A Comparative Study of Video Interpreting (IV) Systems in the US, Norway and Sweden
15. HI:s remissvar ”Bättre elektroniska kommunikationer”

# Alternativ telefoni

## Slutrapport för regeringsuppdrag

Hjälpmiddelsinstitutet fick i december 2008 i uppdrag att göra en informationssatsning inom området elektronisk kommunikation under 2009 och 2010. I denna rapport beskrivs vilka insatser som gjorts.

Hjälpmiddelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmiddelsinstitutets verksamhet omfattar provning och stöd vid upphandling av hjälpmedel, forskning och utveckling, utredningsverksamhet, utbildning och kompetensutveckling, internationell verksamhet samt information och kommunikation.

Hjälpmiddelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.