

Er jeg gammel nok til å bruke høreapparat? – Tolv personer med nedsatt hørsel forteller om sine erfaringer med teknologi



Rapportnr.

1057

Forfattere

Till Halbach

Dato

02. mai 2022

Dokumentinformasjon

Tittel	Er jeg gammel nok til å bruke høreapparat? – Tolv personer med nedsatt hørsel forteller om sine erfaringer med teknologi
Forfattere	Till Halbach
Dato	02. mai 2022
ISBN	978-82-539-0567-9
Emneord	Kommunikasjon, data, IT, IKT, teknologi, tekniske hjelpemidler, teknisk tilgjengelighet, universell utforming, digital inkludering, nedsatt hørsel, hørselshemming, hørselstap, cochlea-implantat, nedsatt funksjonsevne, funksjonsnedsettelse
Tilgjengelighet	Åpen
Antall sider	58

© Copyright Norsk Regnesentral, illustrasjonsbilde av Andrea Piacquadio fra Pexels

Sammendrag

Gruppen av individer med nedsatt hørsel er like mangfoldige som resten av befolkningen, og dette speiles i ulike behov, preferanser og ønsker på det tekniske plan og andre områder. Gjennom fortellingene til 12 personer med nedsatt hørsel har vi fått et unikt innsyn i opplevelsene disse personer har hver dag i møtet med blant annet helsevesen, det offentlige og samfunnet forøvrig, og i henhold til mulighetene og begrensningene som ligger i kommunikasjonsteknologi og tekniske hjelpemidler.

Helhetsbildet som tegnes er sammensatt og består av ulike positive og negative opplevelser. Teknologien inntar rollen som en "muliggjørere" med svakheter. På den ene siden etablerer den, i form av tekniske hjelpemidler, i de fleste tilfeller en grei eller god hørselsfunksjon og muliggjør dermed til en viss grad at hørselshemmede kan delta i samfunnet. På den andre side introduserer bruk av teknologien en rekke utfordringer hva gjelder samspill med andre tekniske løsninger, spredning av informasjon om hvilke muligheter som finnes, organisering av hjelpetilbudet, korrekt installasjon og tilpasning til den enkeltes behov, preferanser og ønsker, opplæring av brukere, pårørende og andre, samt støtte / support i tilfellet tekniske problemer.

Mange av aspektene som kom frem i samtalen er kjent fra før og gjennom annen forskning og bekrefter dermed denne kunnskapen. Den foreliggende studien nyanserer bildet videre med nye innsikter hva gjelder effekten av møte- og samtaleverktøy for denne brukergruppen, især fordelene med bilde og video, samt eksterne mikrofoner og medieopptak. Et annet viktig bidrag er at studien betrakter teknologien i et større perspektiv og relaterer den til andre tverrfaglige områder, som tilpasning, opplæring og teknisk hjelp.

Anbefalinger

Anbefalingene er basert på funnene i intervjuene og deles inn i ansvarsområde / aktør. Flere av punktene som retter seg mot administrative myndigheter gjelder også helsevesenet, for eksempel bedre informasjon og opplæring.

- Produsentene av tekniske hjelpemidler og kommunikasjonsteknologi:
- Lage universelt utformede hjelpemidler (sånn at de blir mer intuitive og enklere å bruke, at de gir mer rom for feil og er robuste, osv., spesielt for eldre)
- Forbedre støyhåndtering, håndtering av flere lydkilder og forsterkning i hjelpemidler
- Åpne opp proprietære plattformer sånn at komponenter fra flere produsenter kan brukes samtidig, for eksempel gjennom mer bruk av åpne standarder

- Bygge inn støtte for teleslynge og blåtann i alle høreapparat og CI-enheter
- Legge inn støtte for manuell og automatisk i møte- og samtaleverktøy
- Forbedre kvaliteten av maskinteksting

Statlig, offentlig og privat sektor:

- Installere eller forbedre tilbudet på teleslynge-anlegg og strømming i offentlige rom
- Tilby tekstbaserte dialogsystemer som alternativ til telefon
- Forbedre akustikken i offentlige rom
- Bygge infrastruktur som flyalarm sånn at hørselshemmede (og andre med ned-satt funksjonsevne) ikke ekskluderes

Administrative myndigheter og helsevesen:

- Forbedre tilbudet på informasjon om hjelpemidler, for eksempel ved å styrke ordningen med audiopedagog
- Forbedre opplæringen i hjelpemidler, for eksempel gjennom høyere timesatser til audiograf og flere jevnlige oppfriskningsøkter
- Skape mer åpenhet rundt relasjonen mellom audiografer og produsentene av hjelpemidler.
- Etablere et pakkeforløp med informasjon om oversikt over hjelpemidler, tekniske muligheter, hjelpeinstanser (inkludert tolketjeneste), stønader, rettigheter osv., eventuelt gjennom styrking av audiopedagog-tilbudet, samt krav om og høyere satser til oppfølging og bedre samkjøring mellom helsetjenesten og andre offentlige etater (som NAV)
- Sørge for landsdekkende kvalitetssikring av pakkeforløpet på tvers av helseforetakene og kommunene
- Tilby reserveløsninger for hørselshemmede i tilfellet reparasjon av tekniske enheter
- Styrke kontroll av etterlevelse av hørselsrelatert infrastruktur i offentlige bygnin-ger og omgivelser, samt transport- og overnattingsbransjen, for eksempel gjennom krav til korrekt prosjektering, montering, opplæring og vedlikehold av ut-styr som monteres
- Styrke kontroll av etterlevelse av lovkrav om universelt utformet kommunikasjon med det offentlige
- Stille krav til produsentene av hjelpemidler om universell utforming, interoperabili-tet, samt støtte for teleslynge og blåtann (forutsetter felles valg av overførings-protokollene i innkjøpsordningene)

- Styrke tolketjenesten på kveldstid og i helgene, samt stille krav til brukerutstyr og forbedre opplæringstilbud

Politikerne:

- Stille krav om universell utforming og tilrettelegging for nedsatt hørsel / funksjonsevne ved all kommunikasjon med og informasjonsflyt fra det offentlige, inkludert helsevesen
- Tydeliggjøre lovverket ved å stille krav om at universell utforming må gjelde nasjonal infrastruktur, offentlige informasjons- og kommunikasjonsløsninger samt varslingsystemer, inkludert på transportsektoren og i overnattingsbransjen

Interesseorganisasjoner:

- Videreføre den eksisterende satsingen i HLF, eventuelt kombinert med en styrkning av påvirkningsarbeidet mot hjelpemiddelprodusentene, myndigheter og politikere, samt transportselskap og eiere av offentlig infrastruktur (kommuner, skranker, museer, kino o.l.)
- Gjennomføre hørselsrelaterte kampanjer for å heve kunnskapsnivå om nedsatt hørsel i befolkningen og for å gjøre nedsatt hørsel mer synlig i samfunnet
- Vurdere å utarbeide flere egne kurs og informasjonsmateriell med informasjon om hjelpemidler og kommunikasjonsteknologi og opplæring, som eventuelt spres gjennom foreningens likepersoner

Forskningsmiljøer:

- Forske på hørselshemmedes opplevelser med utdannings- og arbeidsrelatert teknologi
- Skaffe mer kunnskap om opplevelser og behov til hørselshemmedes pårørende

Summary

The group of individuals with a hearing impairment is as diverse as society itself. This is mirrored by the range of this group's needs, preferences and expectations in the technological and other domains. This study provides a unique insight into the day-to-day experiences of 12 hearing-impaired individuals regarding encounters with the health sector, public entities and society in general. These experiences are bound to the possibilities and limitations of communication technology and assistive technology.

The picture drawn is quite involved and compounds a number of positive and negative sentiments. Technology appears to be an enabler with weaknesses. On the one hand, assistive technology is key for establishing an acceptable or good hearing function (in most cases) and empowers thus these individuals to participate in society to some ex-

tent. On the other hand, technology introduces a number of challenges regarding the combination with other technical solutions, the dissemination of information about technical means and their possibilities, regarding the organization of public supporting schemes, correct installation and adaptation to individual needs, preferences and wishes, the technical training of users, relatives, and others, as well as technical support.

Many of the aspects revealed in the interviews confirm the findings of previous research and studies. This work adds new insight regarding the effects of digital meeting and conversation tools to the overall picture, in particular when it comes to the advantages of image and video, as well as external microphones and media recordings. Another important contribution of this work is that technology is linked to other interdisciplinary areas, such as the organization of public schemes, adaptation of technology, technical training, and technical support.

From the findings, a number of recommendations have been derived targeting the producers of assistive technology and communication technology, state, public and private sector, administrative authorities and health sector, lawmakers, civil society organizations, as well as the research community.

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige



i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering og universell utforming, informasjonssikkerhet og personvern, samt smarte informasjonssystemer. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

Hørselshemmedes Landsforbund

Hørselshemmedes Landsforbund (HLF) er en interessepolitisk organisasjon som arbeider for at hørselshemmede skal få bedre livskvalitet, gjøres mest mulig selvhjulpne og oppnå full likestilling og deltakelse i alle livets sammenhenger. HLF har 65 000 medlemmer. 14,5 % av Norges befolkning over 20 år har en hørselshemming som påvirker hverdagen og resulterer blant annet i sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv. HLF jobber for å gjøre hverdagen bedre for hørselshemmede i Norge. Dette prosjektet er viktig for å fremskaffe kunnskap som kan bidra til å sikre hørselshemmedes rettsikkerhet, bidra til bedre tjenester og sørge for likestilling og lik deltakelse på alle samsfunnsområder.



Finansiering

Denne studien ble gjennomført med støtte av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir).

Utførende

Rapporten er hovedsakelig utarbeidet av seniorforsker Till Halbach (NR), som også har gjennomført intervjuene, transkriberingen og analysen. Han har også vært ansvarlig prosjektleder. Interessepolitisk seniorrådgiver Marte Oppedal Vale (HLF) har bidratt til

utforming av spørsmålene, rekruttering av informanter, samt analysen av samtalene og vært generell ressurs innen hørselsspesifikke spørsmål.

Forord

Forfatterne takker alle informanter som velvillig stilte opp og ga oss svært verdifull informasjon og tilbakemeldinger. Prosjektgruppen ønsker også å takke Bufdir for tilskudd til prosjektet.

Forkortelser

- CI: cochlea-implantat
- HLF: Hørselshemmedes Landsforbund
- IKT: informasjons- og kommunikasjonsteknologi
- IT: informasjonsteknologi
- NAV: (Norges) Arbeids- og velferdsforvaltning
- NR: Norsk Regnesentral
- PP(T): pedagogisk-psykologisk (tjeneste)
- SMS: short message service (kortmeldingstjeneste)

Innhold

Dokumentinformasjon.....	2
Sammendrag.....	3
Anbefalinger.....	3
Summary.....	5
Norsk Regnesentral.....	7
Hørselshemmedes Landsforbund.....	7
Finansiering.....	7
Utførende.....	7
Forord.....	8
Forkortelser.....	8
1 Introduksjon og bakgrunn.....	9
1.1 Bakgrunn.....	10
2 Samtaler og informanter.....	11
2.1 Metode og verktøy.....	11
2.2 Informanter.....	11
2.3 Tema og kategorier av tema i samtalene.....	12
2.3.1 Hørsel, kommunikasjonsbehov og preferanser.....	12
2.3.2 Kommunikasjonsteknologi og tekniske hjelpemidler.....	15
2.3.3 Produsenter og leverandører.....	25
2.3.4 Institusjoner, støtteinstanser, støtteordninger og organisering.....	26
2.3.5 Informasjon og opplæring.....	40
2.3.6 Omgivelser, bygninger og overnatting.....	43
2.3.7 Transport.....	44
2.3.8 Arbeidsliv.....	45
2.3.9 Utdanning.....	46
2.3.10 Samfunnet, mellommenneskelige aspekter og diskriminering.....	47
2.3.11 Covid-19-pandemi.....	48
2.3.12 Annet.....	49
2.4 Sitater.....	49
3 Fortolkning og anbefalinger.....	51
3.1 Anbefalinger.....	53
4 Konklusjon.....	56
4.1 Begrensninger.....	57
Referanser.....	57

1 Introduksjon og bakgrunn

I denne studien har vi sett på ulike sider ved kommunikasjonsteknologi for individer med nedsatt hørsel, både til private formål og for å kommunisere med offentlige etater.

Informantene har dermed noe resthørseel, og ingen er som helt døv å regne. Selv om teknologi har vært vårt hovedanliggende, har det også vært naturlig å kaste lys over relaterte tema som opplæring, støtteordninger, produsenter, samfunnet, m.fl. I den forbindelse er høreapparat og CI både som hjelpemiddel og kommunikasjonsteknologi å regne.

Teknologi for nedsatt hørseel handler i stor grad om det audio-sensoriske, det vil si det å forbedre oppfattelse av lyd og dermed formidling av signaler eller informasjon til et menneske. Studien gjelder derfor ikke bare (personlig) utstyr til kommunikasjon utad, men også utstyr til kommunikasjon med noen med nedsatt hørseel.

Studien er ett av resultatene fra forskningsprosjektet “Hør hør – Hørseelshemmedes opplevelser og behov i en teknologisk hverdag” (Norsk Regnesentral 2021), som Norsk Regnesentral gjennomførte sammen med Hørseelshemmedes Landsforbund i 2021 / 2022. Studien komplementerer spørreundersøkelsen som er beskrevet i detalj i en separat publikasjon (Halbach 2022).

1.1 Bakgrunn

At problemstillingene som belyses her er viktige, kan leses ut av statistikken. Det finnes flere måter å estimere på hvor mange som har nedsatt hørseel i Norge per dags dato. Det antas at ca. 36 prosent av Norges voksne befolkning har en eller annen form for redusert hørseel, mens ca. 16 prosent har uttalt at nedsettelsen påvirker dem “litt” eller “mye” (Oslo Economics 2020). Dårligere hørseel opptreer ofte i forbindelse med aldring, og demografiske indikatorer viser en betydelig økning av andelen eldre i Norge, fra rundt 18 prosent i 2020 til antatt 29 prosent i 2050, den såkalte eldrebølgen (SSB 2020). WHO anslår at mer enn 5 prosent av verdens befolkning trenger rehabilitering for et “hemmede” hørseelstap (World Health Organization 2011). WHO forventer videre at dette tallet kommer til å vokse til 10 prosent innen 2050.

Samtidig er teknologi uunngåelig i dagens samfunn. Digitalisering av produkter og tjenester har skutt fart ytterligere i 2020 med Covid-19-pandemien. Dette øker faren for ekskludering og diskriminering av enkelte befolkningsgrupper. For eksempel kan man per dags dato ikke chatte (det vil si sende tekstmeldinger) i løsninger for medisinsk avstandsoppfølging som Confrere, som er en av de velferdsteknologiene som benyttes i økende grad under 2020-pandemien. Mye av tidligere forskning har dreid seg om utfordringene til personer med nedsatt syn (Halbach and Tunold 2020; Fuglerud et al. 2021; Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet 2020). I tråd med tankegangen om at

universell utforming av IKT skal komme alle til gode, ønsket vi å utvide perspektivet i dette prosjektet til brukere av tekniske løsninger med nedsatt hørsel.

2 Samtaler og informanter

I det følgende beskrives metodene som ble brukt i studien, populasjonen av informantene og resultatene fra samtaler med informantene, inndelt i kategorier og temaer.

2.1 Metode og verktøy

Vi har brukt semi-strukturerte dybdeintervjuer for å samle inn informasjon fra målgruppen. Dette regnes som kvalitativ metode og er forholdsvis tidkrevende, men fordi opplevelsene til flere enkeltindivider står i sentrum, kan man til gjengjeld danne seg et detaljert bilde av et gitt område uten å synse for mye. En rekke forberedte spørsmål danner rammen for samtalen, samtidig som samtalen dynamisk åpner for diskusjon av andre temaer som informantene ønsker å dele.

Intervjuene ble gjennomført i oktober og november 2021 ved hjelp av telefon (i 25 prosent av tilfellene) og digitale møteverktøy (Teams, i 75 prosent av tilfellene). I ett tilfelle var skrivetolk med på samtalen. Lyden av samtaler ble tatt opp, og deretter ble samtaler transkribert, anonymisert og kodet i henhold til en tematisk analyse (Vaughn and Turner 2016). Dette gjøres blant annet for å identifisere temaer på tvers av samtaler. Temaene er videre strukturert etter overordnet kategori. Der det var mulig, er temaene delt inn i positive erfaringer, negative erfaringer, konsekvenser, samt behov og ønsker. Om noen av disse punktene er utelatt, har det ikke vært tilsvarende ytringer.

Innsamling og behandlingen av data ble rutinemessig meldt inn til og godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) i forveien. Av hensyn til personvern er enkelte detaljer fra samtaler utelatt eller omtalt i mer generelle ordlag.

2.2 Informanter

Populasjonen bestod av 12 informanter, syv kvinner og fem menn, med en gjennomsnittsalder på 60 år (lavest: 24, høyest 83). Disse ble rekruttert fra HLFs medlemsregister. Alle hadde nedsatt hørsel, fra lett / moderat til alvorlig hørselstap. To brukte CI, resten høreapparat. I ett tilfelle ble samtalen ført med en nær pårørende. Informantenes bosteder var fordelt over nesten alle fylker, men med hovedvekt på Oslo og Viken. I en egen vurdering av sine tekniske ferdigheter (data / IT, samt IKT) rangerte én sine

ferdigheter som lave, syv som middels, og fire som gode eller svært gode. Noen av informantene hadde verv i HLF og var såkalte likepersoner. Selv om disse var seg bevisst denne rolleblanding, så kan det ikke utelukkes at de alltid svarte kun på egne vegne. men også blandet inn andres opplevelser.

2.3 Tema og kategorier av tema i samtalene

I analysen av samtalene kunne en rekke temaer identifiseres som beskriver ulike sider av områdene som skulle undersøkes. Eksempler på temaer er *høreapparat*, *CI* og *Hørselssentral*.

Noen av temaene ble slått sammen i overordnede kategorier. Eksempler på disse er *kommunikasjonsteknologi*, *instanser* og *transport*. Mange kategorier er gjensidig utelukkende, for eksempel *arbeidsliv* og *utdanning*, men ofte er det også en del overlapp på tvers, eksempelvis mellom *omgivelser* og *transport*.

2.3.1 Hørsel, kommunikasjonsbehov og preferanser

Informantene oppga alle å høre svært lite eller ingenting uten sitt hjelpemiddel:

“Informasjonen som er muntlig, den har jeg ikke mulighet til å skjønne.” Da var det heller ikke overraskende at de uttalte å være “totalt **avhengig**” av høreapparat og CI til kommunikasjon, spesielt på møter som ikke er tilrettelagde. Utsagn som “Clen har berget livet mitt” understøtter dette. Målsettingen ved begge hjelpemidler er å innstille disse sånn at de til enhver tid er optimalt tilpasset hvert enkelt individ.

En sjelden gang kan en sideeffekt av dårlig hørsel være at noen snakker “veldig høyt” for å høre egen stemme bra nok, som én informant kjente seg igjen i.

Noen informanter understreket videre at hjelpemidlene i mange tilfeller ikke gir normal hørsel, selv om teknologien har blitt mye bedre med tiden, men fører med seg et forandret lydbilde av ulik grad. Dette fører til “frustrasjon, **usikkerhet**, utrygghet” hos de dette gjelder for vedrørende hva som blir sagt. Noen gjetter da, men å måtte si “nå hørte jeg ikke” mange ganger blir fort ubehagelig, mente én informant. Andre uttalte: “Jeg vet jo at jeg ikke får med meg alt, særlig i selskapslivet”, “å smile og spørre i etterkant ‘hva var det han sa’ er en kjent, men dårlig strategi”, og “for jeg får ikke med meg alt, så det kan bli litt sånn ‘god dag mann økseskaft’.” Bedre tilpasning av høreapparatet erstattet i ett tilfelle ifølge informanten et CI-inngrep: “[.], og da forbedret jeg min egen [høre-]funksjon så mye at jeg kuttet ut dette med CI.”

Dette skaper behov for å hente inn visuell tilleggsinformasjon: “f: Jeg må lese, jeg lengter etter visuell informasjon.” Så å si alle informanter betegnet seg selv som gode **munnavlesere**: “[Jeg] ser og observerer både kroppsbevegelser og ansiktsbevegelser [..].” Men uansett om man har det visuelle eller ikke, opplever mange å måtte være “aldeles skjerpet for å lytte og høre etter hvilken stemme som snakker”, “være spesielt observant visuelt” osv. Beskrivelser som “fikk jeg med meg alt”, redsel for å for å miste viktig informasjon og misforstå “hele tiden” sier sitt. Spesielt i møter med flere enn én motpart “kommer usikkerheten” for noen. Eller, som en av informantene uttalte med jobbsituasjoner i bakhodet: “Hvor profesjonell eller uprofesjonell risikerer jeg å framstå”?

Dette kan lett føre til **stress** hos noen fordi man må være “så ‘på’ til enhver tid” og “fullt fokusert på å få med deg alle tingene”, og da “blir du veldig fort sliten, i dårlig humør og sånt”, og enkelte får “vondt i hodet og vondt i nakken.” En annen beskrev det slik: “Etter en kurshelg på lørdag - søndag, så er jeg syk med hodepine i to - tre dager etterpå, selv med skrivefolk.”

Faktorer som påvirker korrekt oppfattelse av tale og annen lyd er romakustikk og bakgrunnsstøy, hvor mange som snakker samtidig (møtedisiplin), og hvor tydelig eller utydelig diksjonen er hos den som snakker. Mange beskrev viktigheten av et “godt lyd-bilde.” Dialekter og fremmedspråk oppleves av flere som vanskelig. For digitale løsninger ble lydstyrke, lyd kvalitet, eventuelle ekko og linjekapasitet nevnt som viktige faktorer. Det å se bilde av motparten gir mange, også de som liker skriftlig kommunikasjon, verdifull ekstrainformasjon i form av kroppsspråk, munnavlesing m.fl.: “Jeg må se personen jeg snakker med godt.” Størrelsen på bildet og ansiktet, kameravinkel, bildekvalitet, riktig lyssetting og eventuell flere dataskjermer er ikke uviktig i denne sammenhengen, sånn at ansikter blir store nok og mimikk er lett å tyde: “Jeg vil gjerne se på ansiktene, høre på tonefallet, høre trykk på enkelte ord [..].” Det er naturlig også viktig at ikke munnen dekkes til av en hånd, munnbind, skjerf eller lignende.

Ellers avhenger bruk av kommunikasjonsløsning ifølge informantene stort sett av konteksten. De fleste informantene er ganske glade i **skriftlig** kommunikasjon, det være seg brev eller e-post eller (tekstbasert) chat¹: “Finnes det muligheter for å kunne ta kontakt skriftlig, så bruker jeg den.” Dette gjelder særlig kommunikasjon med ukjente og møter der viktig informasjon skal formidles, for eksempel med offentlige etater og helsevesenet: “[Å misforstå] kan jo få konsekvenser for penger og litt sånne ting.” Chat fikk kommentaren på seg å være vanskeligere å tolke enn visuell informasjon. Fortsatt bruk av analoge kanaler som brev er et eksplisitt ønske hos noen eldre som ikke har de

1 Her menes kommunikasjon mellom to mennesker, sånn av chat-robot er utelukket.

samme data-ferdighetene som den yngre generasjonen. Én oppga også å foretrekke SMS-meldinger for korte samtaler med omverden, inkludert fastlege. Enkelte leser gjennom dokumenter i forveien og forbereder seg best mulig til møter for å unngå kommunikasjonsvansker. Andre liker at noen møter blir tatt opp, slik at man kan “høre ting på nytt” i eget tempo i etterkant.

I tilfellet noen skulle bli ringt opp på **telefon** fra en offentlig etat, så går det bra for de fleste, men noen sa at de da ber motparten om å finne en chattekanal eller å ta ting videre på mail. Andre prøver å få dem med på å bruke videoløsninger.

Behovet for skriftlig informasjon slår seg også ned i at mange liker formidling av informasjon på en visuell måte best, for eksempel gjennom skilt, digitale tavler og skjermer. Dette er beskrevet mer detaljert under kategorien *transport*. En del informanter foretrekker videre **teksting** av TV-sendinger og på møter, seminarer, osv. Enkelte steder er dette maskinteksting², men som oftest innebærer dette **tolketjenesten** i form av skrivefolk. Bruk av folk er omtalt som et eget tema lenger nede.

De fleste informanter liker **fysiske** møter best (“det digitale kan aldri erstatte å møtes fysisk”, “du glipper mye mer [med det digitale]”), etterfulgt av videosamtaler, men vi fikk også høre en enkeltstemme om at “kontormøter på Teams er bedre enn å ha dem på jobben, for det er lettere å få med seg.”

Mestringsstrategien ved ulike utfordringer av hørselsrelatert eller teknisk art er for noen å generelt unngå situasjoner de ikke mestrer. Andre sier fra hvis motparten ikke prater tydelig nok eller tildekker munnen og lignende. Ved tekniske utfordringer uttalte de fleste at de prøver å klare seg selv (“vil jeg jo være trygg og selvstendig” og “jeg liker ikke at andre hjelper meg”), for eksempel gjennom prøving og feiling: ”Hvis [...] det ikke er altfor vanskelig”, og: “Jeg liker å finne ut av ting selv, da forstår jeg det bedre enn at jeg bare blir fortalt det.” Noen vet om fordelene ved sosiale medier: “[Det finnes] veldig mange grupper på sosiale medier [hvor] du kan stille spørsmål og høre hva slags erfaring andre har.” Andre er ikke redd for å ta kontakt med Hjelpemiddelsentralen (se kategorien *institusjoner*) eller produsenten av hjelpemidlene: “[Jeg] fikk jeg veldig god hjelp av [produsent da] jeg sendte mail.” Men, som noen påpekte, dette avhenger blant annet av hvor mye teknisk innsikt man selv har. Hva gjelder dårlig tilrettelegging i offentlige rom, fikk vi også høre historier der informanter tok kontakt med skolen, skrev mail til teaterdirektøren eller tok kontakt med kinoeier for å få ordnet tilretteleggingstiltak, noe som er en annen løsningsstrategi. Flere strategier for å få informasjon og opplæring er beskrevet lenger nede under kategorien *opplæring*.

² Betegnes også som tale til tekst-system eller automatisk teksting.

Til tross for at de fleste i første linje prøver å klare seg selv, benytter minst halvparten av informantene seg av **hjelp**, stort sett fra sine nærmeste: “[Hjelp] er en viktig del av hverdagen.” Den kommer i form av repetisjon av informasjon (“[det] hender at jeg må spørre kona ‘hva som skjer her’”), i form av tolketjenester, samt problemløsning ved tekniske utfordringer (“[mannen min og jeg] måtte jo finne ut av selv hvordan strømme-boksen skulle kobles til TVen”). Noen oppgaver blir også satt ut til hjelperen i sin helhet, for eksempel å ringe til et offentlig kontor. Men hyppigheten av behov for hjelp varierer selvsagt, og alle trenger ikke hjelp hver dag.

Ingen av informantene nevnte bruk av tegnspråk til kommunikasjon.

2.3.2 Kommunikasjonsteknologi og tekniske hjelpemidler

De følgende tekniske løsningene ble nevnt i samtalene:

- app til PC, nettbrett eller smarttelefon
- Cochlea-implantat³
- fjernkontroll til høreapparat eller CI
- hodetelefon⁴
- høreapparat
- lydutfjvningssystem
- mikrofon (ulike varianter, som bordmikrofon, retningstjvrt, m.fl.)
- (lukket) nettløsning
- ringeklokke til dør
- røykvarsler / brannalarm
- signalsplitter
- smarttelefon
- spesialtelefon
- strømmeenhet⁵
- teleslynge-system (forskjellige varianter)
- tale til tekst-system
- varslingsenhet
- vekkerklokke

3 Som oftest forkortet til CI.

4 Dette er som oftest vanlige hodetelefoner med store øreklokker som går over hele øret inkludert høreapparat.

5 Har mange ulike betegnelser, som direktelyd, halsslynge, blåtann, telefon-clip-on, m.fl. Kan også være et proprietært system.

2.3.2.1 Teknologi

Enkelte utsagn var ikke rettet mot spesifikke tekniske løsninger, men gjaldt teknologi generelt.

Positivt:

Mange er seg den utviklingen ved ny teknologi bevisst med teknologiske **fremskritt** og nye muligheter: “Vi har opplevd store forbedringer med hver ny generasjon av apparater som kommer”, og “[.] det kommer snart noe nytt som jeg gjerne skulle hatt.” Dette gir samtidig et positivt blikk på nåtiden: “For 10-20 år siden, da ville jeg vært helt hjelpeløs.”

Negativt:

Kompleksiteten er ifølge informantene er en klar ulempe med teknologien: “Det er så mange muligheter for feil, det er ikke bare meg som hører ugunstig, det er også teknologien.” Å holde rede på et større antall **enheter** er derfor ikke ønskelig: “[.] det er et stressmoment, er det ladet, fungerer det, har jeg koblet det riktig”, og det ble bemerket at “duppeditter henger rundt”, “når du har bunad, så er jo ikke det så delikat å ha en enhet hengende rundt halsen” og “jeg vil tro at mange, spesielt eldre, sliter med [mange enheter].” Det ble også bemerket at det ikke oppleves som positivt at de fleste krever organisering av **batterier**, og at “[man] behøver å lade opp ting.”

Behov / ønsker:

Det var et generelt ønske å ha løsninger “jeg kan styre selv, uten at jeg må si: ‘vent litt, jeg skal bare legge fra meg noe utstyr først’; det tar tid, det tar krefter, det blir så synlig.” Løsningene skal helst fungere uten mye **styr**, og uten at man stikker seg ut: “Det er veldig viktig for de unge og for en del eldre også.” Det å klare seg selv spiller altså inn her: “Jo mer teknisk **uavhengig** jeg kan bli, jo bedre er det.”

Én informant etterlyste **universelt utformede** og **fleksible** løsninger, som både de med nedsatt hørsel og de med normal hørsel kunne brukes samtidig. Ønsket baserte seg på en erfaring der lyden for hørende ble koblet ut straks vedkommendes utstyr koblet seg på.

2.3.2.2 Høreapparat og CI

Av tekniske hjelpemidler er ikke overraskende høreapparat og CI det som er oftest brukt av informantene. Disse blir av enkelte karakterisert som “mektige” verktøy og “**kompliserte**.” De fleste bruker apparatene i “alle døgnets våkne timer”, men kobler dem ut for

natten. Enkelte bruker dem derimot også nattetid. Nyere modeller har flere modus⁶, som informantene skifter mellom, for eksempel til musikk eller støyende omgivelser, og de har også mulighet for å justere lydnivå opp eller ned, enten med knapper direkte på apparatet eller, ofte ved eldre modeller, ved hjelp av en liten fjernkontroll. Sistnevnte ble bare nevnt av få informanter, så utbredelse er trolig liten. De aller fleste høreapparater og Cler drives av batterier, men det finnes også enheter som kan lades. Disse har ulempen at de ikke kan brukes så lenge de lades, med mindre bruker har et ekstra sett med batterier.

Som med annen teknologi bemerket informantene at høreapparat blir mindre og lettere etterhvert, og mer brukervennlig. Det var stor enighet om at det har skjedd store forbedringer med hver ny generasjon av apparater.

Støtte for teleslynge og strømming blir diskutert som et eget tema lenger nede.

Organisering:

Mens **audiopedagog** ble nevnt som ansvarlig for rådgivning vedrørende høreapparater samt innstilling, var **audioingeniør** den informantene oppga som viktigste kontakt hva gjelder CI. Begge er omtalt mer detaljert under kategorien *støtteinstanser*.

Informantene oppga å få tilbud om **utskiftning** av høreapparat og CI hvert 5. - 6. år for å fange opp eventuell endringer i hørselen, og for å dra nytte av den teknologiske utviklingen.

Positivt:

Rundt halvparten av informantene brukte svært rosende ordlag i beskrivelsen av høreapparat / CI: “[Er] strålende fornøyd”, “muligheten som Clene har gitt meg, er veldig bra”, “er veldig fornøyd, de jeg har nå er veldig veldig bra”, “høreapparatene er det beste hjelpemiddelet jeg har”, m.fl. Den andre halvparten var litt mer avmålt i sin vurdering: “[Er] fornøyd med dagens”, “de er gode på noe og veldig dårlig på noen andre ting”, “nokså fornøyd”, m.fl. Det ble tydelig i samtalene at mange er seg bevisst forskjellene mellom produktene: “[Produsent A] er god på telefonsamtaler”, og “[Produsent B] er gode på tilleggsutstyr” osv.

Det at hjelpemidlene med tiden har blitt **mindre** og mindre har mange lagt merke til: “De skal jo helst være så små som mulig, [sånn at andre] ikke ser at de har høreapparat.” For enkelte er det derimot et poeng å ha apparatet bak øret, i forhold til apparat som sit-

⁶ Ofte omtalt som “program”.

ter i øregangen, fordi disse er kraftigere, og fordi “det er viktig at vi kommuniserer til omgivelsene ‘jeg hører dårlig’.”

Om de nyere, digitale hjelpemidlene er bedre enn de gamle, analoge var informantene ikke samstemte om. Én mente: “Med de analoge har det vært problemer med bakgrunnsstøy, de digitale er mye bedre på dette”, mens en annen sa: “De analoge høreapparatene vi hadde for mange år siden, var bedre” og siktet dermed til at de ikke varierte lydbildet så mye som de digitale gjør.

Negativt:

Den store avhengigheten av høreapparat eller CI ble i samtalene omtalt som en stor **sårbarhet**, spesielt de gangene apparatene må på service. Enkelte informanter har derfor tatt vare på sine gamle, sånn at de alltid har noen apparater de kan bruke når de andre er borte. I tilfellet noen vurderer å skifte merke, må vedkommende også ta “utfordringen for hjernen med tanke på forskjellige lydbilder” med i betraktningen.

Ellers er det tydeligvis stor **variasjon** i problemene folk opplever med teknologien, for “det er utrolig hva folk sliter med av det tekniske og høreapparat.” Én informant uttalte at høreapparat **forsterker** for dårlig i forhold til hørselstapet hans. Flere informanter mente videre at **retningfølsomheten** til apparatenes mikrofoner i noen situasjoner er en større ulempe. Det gjør at “man kan ikke ta inn to stemmer samtidig”, man kan ikke høre (eller høre ganske dårlig) den som står eller sitter bak en, for eksempel i bil eller i forsamlinger eller bak en rullestol, og kun en til en-samtaler er mulige. I seminar- og forelesnings-situasjoner kan det hende at lyden kommer bakfra (i tilfellet noen som sitter bak stiller et spørsmål), og da er behovet til mange at spørsmålene gjentas av den som står foran, helst inn i en mikrofon: “Spørsmål fra bak i salen er jo dødfødt for meg.”

Dernest ble **støy**problematikken behørig kommentert. Halvparten av informantene var ikke tilfreds med hvordan høreapparat ikke bare forsterker hovedlyden, men også om-liggende forstyrrelser: “Jeg blir jo sliten hvor det er mye bakgrunnsstøy.” Eller så kunne det plutselig hende at høreapparat ikke bare demper støyen, men samtidig også den vedkommende skulle snakke med.

Apparatenes **kompleksitet** ble heller ikke godt mottatt: “Du må vite hva du skal gjøre”, sa én, mens en annen mente at “det er vanskelig å betjene høreapparatene med å trykke på den lille knappen [bak].”

Én enkelt stemme uttalte at det “blir veldig tett” alltid å ha en propp i øregangen.

Ønsker / behov:

Det kom inn mange ulike forbedringsforslag, og det presiseres at hvert forslag kun hadde støtte av få (1 - 2) informanter. Ønskene er med andre ord svært **individuelle**.

Én informant hadde en hel rekke med forbedringsforslag: “Bedre propper, bedre forsterkning, bedre **komfort** (lufting), samt bedre mulighet for å benytte **resthørsel**.” En annen etterlyste at høreapparat og CI er mer “**retningsbestemt** i forhold til taleobjektet”, og det burde også være en modus som muliggjør samtaler med flere.

Bedre **demping** av støy ble nevnt av flere informanter, mens én kom med et ønske om å manipulere innstillinger selv. Automatisk oppkobling mot eksisterende infrastruktur, det være seg “brannalarmen hjemme, på TVen eller hvor det måtte være”, eller “på kunststilling” for den slags skyld, burde være innebygd i apparatet.

Et spesialønske av én informant var en funksjon som kunne brukes til å “flytte [en stemme] ned til et dypere frekvensområdet” der hen hørte bedre.

2.3.2.3 Teleslynge og strømming

Støtte for teleslynge og strømming faller egentlig under omtale av høreapparat og CI, men blir handlet her på grunn av det høye antallet kommentarer som dreier seg om dette. Med strømming menes overføring av lyd til enheten i øret ved hjelp av blåttann-protokollen. Strømming er per dags dato forbeholdt for å koble to enheter sammen, noe som utelukker den type kringkasting som teleslynge er⁷. Mange høreapparater har innebygd støtte for den analoge teleslynge-teknologien og / eller den digitale blåttann-protokollen, men ikke alle.

Positivt:

Teleslynge som teknologi vurderte informantene som svært vellykket: “Den har vært **universell**.” Enkelte har til og med montert teleslynge i sitt private hjem (“fungerte greit”).

Direktelyd fikk også mange positive kommentarer: “[Liker] best muligheten for blåttannstrømming”, “det fungerer veldig godt, [...] det er noe jeg har blitt veldig glad i”, “telefon og strømmeenhet fungerer bra” osv. Det blir trukket frem at lyden med **direktelyd** er markant bedre enn om lyden må gå gjennom mikrofonene som sitter på selve høreapparat eller CI: “[...] jeg hadde ikke hatt en sjanse om jeg ikke hadde hatt lyden på øret.”

⁷ Med den kommende teknologien LE Audio, som er en del av Bluetooth-standard, vil det være mulig å kringkaste til flere enheter.

Negativt:

Det var et fåtall fortellinger om at blåtann kunne **svikte** (“da er jeg helt utslitt etterpå”), for eksempel ved konflikter gjennom parallelle løsninger som strømmer samtidig. Det førte i ett tilfellet til at denne funksjonen var minst likt av informanten blant alle tekniske løsninger.

Ellers falt mange negative kommentarer vedrørende teleslynge-installasjoner; se kategorien *omgivelser*, der også behov og ønsker omtales.

At informantene har **ulike** preferanser hva gjelder direktelyd, viser kommentaren til en som oppga å bli sliten av å ha lyden rett inn i øret, spesielt “hvis det er mange timer man sitter på et kurs, et møte, et foredrag.”

Et eksempel på at strømming i noen tilfeller kan by på problemer når det er både **hørende** og hørselshemmede tilstede, med hver sine behov, er følgende utsagn: “Det blir litt vanskelig for samboeren min å være med i en familiesamtale hvis all lyd bare går inn her og hun ikke hører”, sa informanten og pekte på ørene. Hen siktet til at lyden fra en videosamtale på PC / nettbrett via strømmeenheten ble sendt rett til høreapparatene hans, mens samboeren ikke kunne høre fordi høyttaleren i denne situasjonen automatisk ble slått av.

2.3.2.4 Ekstraustyr til høreapparat og CI

Mange informanter fortalte om ekstraustyr til høreapparat eller CI. Dette er som oftest trådløse **mikrofoner** av ulik art, som retningsmikrofoner og bordmikrofoner. Det mange trakk frem er Roger-penn⁸ og Table Mic fra Phonak. Annet ekstraustyr som var tema i samtale er **fjernkontroll** og **strømmeenheter** som tar imot lyd enten via kabel eller gjennom innebygd mikrofon, og som lar seg koble opp til høreapparat, sånn at man får lyden “rett inn på øret.” Et spesialustyr som ble nevnt kun én gang er en såkalt splitter⁹ (“det var utfordrende for meg”). Som ett av to eksempler på enheter beregnet for **brukermarkedet** generelt (det vil si ikke hørselshemmede spesifikt) kom Apple Watch opp i én samtale: “Da får klokken beskjed om at det ringer, det vibrerer i håndleddet, og så trykker jeg på toppen av høreapparat og sier ‘hallo’.” Det andre eksempelet er smarttelefoner; se også temaet *apper*.

Positivt:

⁸ Dette er en retningsmikrofon.

⁹ Brukes til å dele og sy sammen lyd.

Mange bruker Roger-penn og Table Mic i støyende omgivelser i privat sammenheng, og her skal disse være gode på å dempe **støyen** (“[Roger] er best”). Vi hørte derimot ikke noen fortellinger om at Roger blir brukt i jobbsammenheng. Tre historier illustrerer hvordan mikrofonene ga gode brukeropplevelser: Én bruker Roger-penn rundt halsen på partneren når de går tur, “da kan vi prate.” En annen “henger jeg denne vesle mikrofonen på ryggstø, og da får jeg alt [barnebarna] sier innpå høreapparat mens jeg kjører [bil], bare det er helt utrolig flott, men folk vet ikke om det.” En tredje legger ut bordmikrofoner og “hører hva de sier 20 m nede i rommet, ganske direkte på øret; det fungerer veldig bra.”

De fleste informantene som bruker strømmeenheter er svært fornøyd: “I tilfellet noen ringer meg [opp] kun på telefon bruker jeg en *clip-on*”, og: “Opplevelsen [er] mye bedre, om jeg tar [lyden] rett inn i øret.”

Negativt:

Her nevnte informantene ulempen med for mange **separate** enheter (“[jeg] ønsket ikke fjernkontroll for å unngå å ha så mange dingser”), og at systemer som Phonak sine ikke lar seg **kombinere** med dem til de andre produsentene (“jeg vil ikke måtte kjøpe tilleggsutstyr av høreapparat-produsentene, men av hvem som helst egentlig”). Dette er også omtalt andre steder i rapporten. I tillegg mente én informant at fjernkontrollen hensbød på “altfor få **muligheter**.” Enkelt produsenter skal dessuten være dårlige hva gjelder tilbud på tilleggsutstyr.

Behov / ønsker:

Oppkobling av enheter direkte til høreapparat eller CI står for mange øverst på ønskelisten: “Jeg ønsker meg å få alt som blåtann.” Motivasjonen for én informant her var å “kunne sitte uten høyt volum og se det samme som barnebarn og ektefelle [på tv], at jeg ikke plager dem.”

2.3.2.5 Apper

Det har kommet ulike apper til smarttelefon for personer med nedsatt hørsel. På denne måten fungerer telefonen som et slags ekstrautstyr til høreapparat eller CI.

Det som oftest blir nevnt i samtalene er apper for å strømmen lyd fra ulike kilder til høreapparat eller CI via blåtann. Appen kan også brukes til å styre høreapparat rett fra appen, for eksempel for å velge modus eller skru lydstyrke opp eller ned. Slike apper er, sammen med telefonens antenner og sensorer, som fjernkontroller å regne.

To andre apper med omtale i samtalene er Tinnitus, som brukes for å behandle “øre-sus”, og Sivilforsvarets flyalarm-app. Se også temaet *varsling* for diskusjon av sistnevnte.

Positivt:

For en rekke, men ikke alle, informanter var det ønskelig å samle mest mulig funksjonalitet på telefonen: “[Jeg vil ha] alt på telefonen, sånn at jeg slipper å ha med meg ekstra **duppeditter**”, “[vil gjerne] koble høreapparatene direkte til telefonen” og “mobilen er jo en veldig god venn i den sammenhengen der.” Fordelen telefonen gir er at “man kan sitte og lytte på noe og **stille inn** og gjøre selv”, og det ble kommentert at en app til å styre høreapparat med erstatter også fjernkontrollen. Én informant mente videre at appen er bedre å bruke enn å “trykke på den lille knappen bak på høreapparat.” Spørsmålet om appen og flere muligheter for innstillinger gjør ting mer komplisert ble avvist av informantene.

Negativt:

Et mindretall informanter stilte seg kritisk til bruk av apper og smarttelefon generelt og mente at de for noen kan være **komplekse**, ha innviklede grensesnitt, især for eldre brukere med lave IKT-ferdigheter: “[Da] er det jo en ulempe, da mister man litt av tilbudet til akkurat dette høreapparat”, forutsatt at apparatet da ikke lar seg styre på andre måter.

Behov / ønsker:

Mange er så vant til kombinasjonen av smarttelefon og apper at det mest logiske vil være å utnytte de mange mulighetene appene gir sammen med telefonens blåttann-antennene og annen funksjonalitet. For den brukergruppen som ikke bruker smarttelefon, vil det fortsatt trengs andre mekanismer å styre hjelpemidlene på.

2.3.2.6 Varslings- og køsystemer

Informantene benytter ulike varslingssystemer, inkludert dørklokke, brannalarm / røykmelder¹⁰ og generiske sensorsystemer. Disse vibrer og lyser eller blinker i tilfellet en alarm eller hendelse. En ofte brukt variant, som ble nevnt av flere, legges under puten nattetid. Én informant har en varslingsenhet som kan kobles sammen med ulike sensorer og dermed fungerer som en **alarmsentral**. Med koblingen mot en mikrofon på et barnerom kunne hen være **barnevakt** for sine barnebarn.

¹⁰ Én informant mente at de fleste røykvarslere lager en veldig hylende, høy tone, som mange eldre med dårlig hørsel ikke kan oppfatte, spesielt i sovende tilstand.

En annen informant fortalte at hen bruker **alarm-appen**¹¹ fra Sivilforsvaret for varslinger av flyalarm, dog uten å kommentere fornøydhets.

I forbindelse med besøk på offentlige kontorer og i helsesektoren og køordninger på butikker må man ofte forholde seg til køsystemer og / eller ordninger med **oppprop**. Ingen av informantene nevnte disse i samtale, og det antas derfor at det er få utfordringer knyttet til disse.

Positivt:

Så lenge varslingssystemene fungerer, er dette gode løsninger: “[...] vibrasjon i sengen og rødt lys i taket, og det var aldri noe problem, det fungerte.” Her står kompetansen til de som monterer utstyret sentralt.

Negativt:

Når de er **feilmontert** derimot, kan de lett bli plagsomme og miste sin viktige funksjon, som følgende eksempel illustrerer: “[Hen hadde en] vibrerende pute nattertid, når den begynte å vibrere uten at det var brann, så ble hen til slutt lei og koblet den ut etter 2-3 ganger.” Flere informanter uttalte at “svært få” **hoteller** har fungerende varslingssystemer, som utløses av den sentrale brannalarmen. Det ble også bemerket, selv om systemene skulle være på plass, at noen ganger skotter det på at personale ikke **læres opp**, og at de ikke vet hvordan det slås av og på. Dette, sa én informant, gjelder også vekking.

Behov / ønsker:

Ønsket i samtale var å ha **fungerende** varslingssystemer der folk overnatter. De som monterer utstyret må ha god kompetanse på dette og teste tilstrekkelig nok.

2.3.2.7 Samtale- og møteverktøy

Blant vanlige kommunikasjonsløsninger i bruk hos informantene nevnes ulike applikasjoner til PC og smarttelefon til bruk for chat og videokommunikasjon. Navn som ble nevnt i samtale var Messenger, Facetime, Teams og Skype. Flere informanter uttalte å bruke slike løsninger oftere nå enn før, spesielt i jobbsammenheng. Én ga beskjed om at hen kan komme på et Teams-møte der hen er innkalt, men at hen ikke kan sette opp et sånt møte selv.

Positivt:

¹¹ Appen er lagt ned nå, og myndighetene jobber i skrivende stund med å få på plass en erstatningsløsning.

Alle applikasjoner har til felles at de har **videofunksjon**, som har fordelene av at de muliggjør munnavlesning: “[Det] gjør tingene så mye enklere.” For Messenger og Facetime ga de fleste informantene totalvurderingen “greit nok” og “veldig ok”. Én enkeltstemme uttalte: “[Jeg] setter stor pris på [Teams]”, og en annen listet opp adjektivene “grei”, “oversiktlig” og “veldig stabil”. Enkelte oppga til å bruke verktøy som Teams ikke alene, men kombinert med **skrivetolk**: “Utelukkende Teams uten tolk hadde i lengden vært slitsomt.”

Negativt:

I forbindelse med Teams kom følgende negative aspekter frem: For det første er ikke verktøyet ifølge informantene det letteste å **lære** seg, og for det andre kan lyden for noen være mangelfull: “Møteløsninger [som Teams] favoriserer ikke alltid de hørselshemma, veldig mange ganger får du **romklang**, [.. den] blir forstyrrende.”

Behov / ønsker:

Opplærings i samtale- og møteverktøy er ønsket av enkelte: “Det jeg har fått opplæring på, går greit, men Teams og annet som jeg ikke har fått opplæring på, det er vanskelig.” Ut fra det informantene ellers sa, er det viktigste behovet videofunksjonen. Mulighet for skrivetolk må enkelt lar seg integrere i løsningen. Sist, men ikke minst, burde lyden forbedres, for eksempel gjennom bedre ekkoundertrykking.

2.3.2.8 Teksting

Et fåtall informanter nevnte teksting av tv-program som viktig for dem.

Positivt:

Her er NRK ifølge flere informanter “bedre enn de fleste andre kanaler i landet.”

Negativt:

Men også de “må skjerpe seg”, spesielt hva gjelder teksting av **direktesendinger** og **distriktssendingene**.

Behov / ønsker:

Behovet er mer teksting av direkte- og distriktssendinger. Tilbudet på **tekst-tv** burde opprettholdes ettersom enkelte foretrekker tekst-tv ved noen anledninger fremfor vanlig tv på grunn av dens skriftlige format.

2.3.2.9 Tale til tekst

I samtalene ble informantene også eksplisitt spurt om tale til tekst-systemer. Her var det ingen positive kommentarer å spore, men det må også sies at flere ikke hadde erfaring med slike systemer. I ett tilfelle oppga informanten å bruke den digitale assistenten **Siri** (på iPhone) til transkribering.

Negativt:

Informantene kommenterte “veldig varierende **kvalitet** [...] per dags dato” (på norsk), “for dårlig” og “blir bare surr.” Det trekkes ifølge informantene ned at man nærmest må prate ganske normalisert (bokmål), klart og tydelig, at dialekter og aksenter er problematiske, spesielt for et land som Norge, og at også avstanden til lyd-kilden spiller en stor rolle. Som et ekstra moment nevnte én at enkelte hørselshemmede “har litt sånn tale- / ut-talefeil, som [systemet] ikke tolker korrekt.” Spesielt de med nok resthørsel oppga å slite med å kombinere maskintranskribert tale med selve talen.

Behov / ønsker:

Individer med nedsatt hørsel har ikke andre behov enn allmennheten i dette punktet, det vil si et robust system med høy treffrate er mest ønskelig: “Talegjenkjenning som er optimal på **norsk**, det er min store drøm.” Samtidig har brukergruppen et sterkere behov for teksting: “Å få Teams til å oversette¹² teksten til norsk, altså direkte undertekst på et digitalt møte, det er min store drøm.”

2.3.3 Produsenter og leverandører

Som et følge av at informantene snakket om selve kommunikasjonsteknologien, var mange også innom kategorien *produsenter og leverandører* av denne teknologien.

Positivt:

Noen hadde vært på **kurs** der produsentene presenterte sin teknologi, og som nevnt andre steder i rapporten, tar noen hjelpemiddelbrukere i blant kontakt med dem “for å få avklart ting, tekniske feil, oppdateringsfeil og litt forskjellig.” Erfaringene med dette er gode: “[Jeg] fikk veldig god **hjelp** av [produsent da] jeg sendte mail”, og: “Får svar [fra produsent] etter en stund, det går vel greit.”

Negativt:

¹² Denne funksjonaliteten tilbys i skrivende stund i noen versjoner av Teams, men informanten har tydeligvis ikke prøvd den eller vet ikke om dette.

Det kom derimot kritiske stemmer som gjelder **åpenhet** av de teknologiske plattformene og **innkjøpsordningene** med leverandørene. Flere mente at det er problematisk at det mangler på enhetlige standarder i bransjen: “Hver høreapparat-produzent kjører sine løsninger, og da er koblinger et problem.” En annen sa: “[Produsent] var tidlig ute med sin plattform og pøser på med tilleggsprodukter som passer [kun] med deres apparater.” Spurt om staten stiller krav til produsentene ved innkjøp av hjelpemidler, svarte én som hadde vært i kontakt med den aktuelle offentlige institusjonen: “Og de sjekket, og der sto det ingenting, ingen krav i det hele tatt til leverandørene.” Men hen mente videre at “vi ikke kan stille det som et innkjøpskrav, Norge er for lite.”

Forbedringsforslag:

Forslagene fra informantene selv var å kreve fra produsentene at disse **standardiserer** en “felles digital plattform [som] en god løsning for høreapparat, basert på blåtann, at man kan velge fra ulike produsenter.” Det ble også bemerket at tidspunktet er gunstig, i og med at mange for tiden vurderer å “gå over fra teleslynge til blåtann-basert streaming-teknologi.”

2.3.4 Institusjoner, støtteinstanser, støtteordninger og organisering

Her listes opp ulike støtteinstanser og -ordninger som ble nevnt i løpet av samtalene:

- Audiograf
- Audioingeniør
- Audiopedagog
- Fastlege, spesialisttjeneste, sykehus og helsevesen
- Hjelpemiddelsentral
- Hørselshemmedes Landsforbund, inkludert likepersoner
- Hørselssentral
- Kommunale støttefunksjoner, inkludert hørselskontakt og helsesykepleier
- Offentlige etater, inkludert NAV
- Statped
- Tolketjenesten (skrivetolk, skjermtolk o.l.)

Hvordan informantene omtalte disse er beskrevet i det følgende, men på generelt grunnlag gjelder at hørselshemmede er “sårbare for de fagpersonene vi har rundt oss.”

2.3.4.1 Audiograf

Audiograf¹³ var kjent for informantene med høreapparat, men ikke CI. Audiografer utreder hørselstap, setter inn tiltak for å forbedre hørsel, som regel høreapparat, og rådgir i hørsel-relaterte spørsmål. Audiografer finnes på sykehus, hos privatpraktiserende øre-, nese- og halsspesialister, hos leverandører av høreapparater og som rådgivere i hjelpemiddelsentraler eller bedriftshelsetjenesten.

Bildet informantene tegnet av audiografens arbeid domineres av flest negative erfaringer iblandet med enkelte positive beretninger.

Positivt:

Det positive ved audiografens virksomhet uttrykkes som “veldig tilfredsstillende” og “har fungert **veldig bra** opp gjennom.” Opplæringen karakteriseres som “ganske god” og “**brukbar**”. Den skal også være “skreddersydd [i henhold til] alder, egne erfaringer og så videre”. En informant som står i jobb, oppga at hen tidligere har fått to høreapparater med hjem for å prøve dem ut i én uke eller to: “**Utprøvingen** pleier å fungere godt; jeg må ikke bestemme meg med en gang, jeg kan prøve det i hverdagslige situasjoner i jobb og hjemmet.”

Negativt:

Ifølge de aller fleste informantene har hjelpen fra audiograf vært “for **dårlig**” eller “utrolig dårlig”, eller i det minste så har informantene “veldig ulik erfaring” eller kan konstatere at “det er gode og dårlige audiografer begge¹⁴ steder.” Noen klaget også over at audiograf kun “ser på skjermen og ikke som [informant] som menneske”, og andre over at audiograf “ikke har evnen engang til å sette seg inn i [hens] situasjon.” Et annet eksempel på suboptimal servicenivå er spørsmålet “er det noe mer du lurer på “, som forutsetter at brukerne vet hva de kan spørre om.

En grunnleggende utfordring i relasjonen mellom høreapparatbruker og audiograf synes å være at “mange ikke kan formidle [sine] **ønsker** eller krav” til vedkommende, og “at folk har ingen forkunnskaper, så de har ingen forutsetninger til å vite hva til skal spørre om”. “Det krever at du er bevisst selv, at du har kjennskap til høreapparater, at du har kjennskap til tilleggsutstyret som er tilgjengelig.”

Når det gjelder spørsmålet om privatpraktiserende audiografers arbeid oppleves som bedre enn servicenivået ved offentlige foretak, eller omvendt, er ikke meningene sam-

13 Omtales av enkelte som “audiolog”.

14 Informantene skilte her mellom offentlige og private foretak.

stemte: Cirka halvparten mente at de private er bedre enn de offentlige, mens den andre halvparten mente det motsatte. At **ventetiden** hos private foretak som regel er kortere enn hos offentlige, var nesten alle enige om: “Det [er] forferdelig lang ventetid [...] for å komme til audiograf og høresentralen koblet til sykehusene”, “de man blir henvist til, der er det lang ventetid og kanskje også litt mer press på jobben, sånn at servicen blir dårligere”, og “det er mange år siden vi skiftet fra offentlig til privat, det var for at øre/nese/hals-legen ikke hadde tid.” Situasjonen forklarte informantene med at “det er noe med kapasitet og **bevilgninger** inn til det offentlige.” Så selv om det er “en rettighet til å få sjekket hørsel, [så] er det jo begrenset når det er ett års ventetid.” Private og offentlige har ifølge én også litt ulike arbeidsoppgaver: “De offentlige har også screening av nyfødte, så de har stor arbeidsbyrde.” Audiografens tid og kvaliteten på service, styres av **statens satser**, “det er en utfordring i seg selv”, og “så er jo tid problemet”. En annen sa: “Privatpraktiserende audiografer er presset på tid, de fra Hjelpemiddel-sentralen har bedre tid.” Bildet endrer seg derimot drastisk om folk betaler av egen lomme: “[Da] får man litt bedre service rett og slett, og kortere ventetid.”

Selve **organisering** av audiografens arbeid ble også av flere sett med et kritisk blikk: “[Man] må hele tiden pushe på at man får nye timeavtaler”, og “i dag ligger det jo opptil den enkelte høreapparat-bruker til å ta kontakt, og ofte så tar de ikke kontakt før det blir ordentlig ille.” Flere informanter mente også at audiografer ikke alltid er helt objektive og gir den beste hjelpen de kan: “De vil jo helst levere uten [T på apparatet], for det er jo billigere”. En annen kommentar er enda mer betenkelig: “Vi har også observert at noen private i mitt nærområde vil selge inn én spesiell type apparater, og det er fordi dette er produktene til produsenten som **lønner** audiografen på dét kontoret.” Dette kan også være forklaringen for at “du i det offentlige får prøve en - to - tre ulike høreapparater, [men] med private får de ikke noe valg; det er en mangel ved noen av de private tilbydere.”

Konsekvenser:

Informantene listet opp flere konsekvenser av audiografens dårlige tid: For det første fører det til mangel på **informasjon** (“audiografen snakket ikke om fordeler og ulemper av sånne systemer”, “de blir jo ikke ordentlig informert”, “alt det måtte jeg finne ut av selv”, og “[man] rekker jo stort sett ikke annet enn de tekniske tingene [...]). En sekundær effekt av dette er at folk må lese seg opp på egen hånd til en “god bestiller-kompetanse”, men denne evnen er det ikke alle som har.

For det andre fører det til mangel på hyppig **opplæring** av høy kvalitet (“[det er] veldig lite tid til selve opplæring og instruering”, “opplæringen er dårlig”, “[jeg] fikk ikke noe råd

eller veiledning om hva jeg skulle gjøre frem til neste kontroll”, “det [er] ikke god nok opplæring i hvordan høreapparat skal brukes og hvordan du skal få mest mulig ut av apparat og tilleggsutstyr” og “[har] opplæring [først] om noen uker”). Et utmerket eksempel på manglende opplæring er denne historien: “I går kom det ei med høreapparat, hun hadde fått høreapparatets tynne streng som går inn i øret, tilsendt i posten med en hilsen fra dette private kontoret: ‘Dette greier du fint å gjøre selv’; altså, er du 93 år, så gjør du jo ikke det.”

En tredje følge kan være at **kvaliteten** av audiografens arbeid blir dårlig: “[Jeg traff] en audioingeniør [på et kurs], og han sa at det er dumt at hørselstesting er så grov”, noe som ifølge informanten kan føre til at høreapparatene muligens ikke blir stilt inn optimalt for brukerens hørsel.

Sekundære konsekvenser er at “folk **ikke bruker** apparatene”, og at “folk kommer med bæreposer med utstyr de har fått hos privatpraktiserende audiografer og sier: ‘Jeg skjønner ikke hvordan jeg skal parre disse her, jeg får det ikke til’. Særlig manglende instruksjon for smarttelefon-apper i kombinasjon med høreapparat ble nevnt av flere.

Behov / ønsker:

Med utgangspunkt i informantenes opplevelser var det ikke overraskende at mange kom med ulike ønsker for møtene med audiografen. “**Mer tid** til opplæring” ble nevnt flere ganger, samt “**hyppigere møter**”. Ønsket om at “man har [bedre] forståelse av hva som skal til, og at man har evne til å forklare dette til audiografen” ble derimot balansert med utsagnet om at “**bedre informasjon** til brukerne ikke nødvendigvis er audiografen sin oppgave”. Informantene pekte her selv til audiopedagogens rolle, som omtales som en egen kategori lenger nede. Ett forslag var “en form for tilbakemelding eller **kontakt** med audiografen etter et år eller halvannet, det bør være en rettighet [..]”. Noen etterlyste også **bedre tjenester**, at “[audiografen] forstår hva du snakker om og kan sette seg inn i din situasjon”, og: “De må jo gi teleslynge til folk” og “[..] burde spurt ‘går du i kirken, går du på teater eller kino [..] trenger du [høreapparat] da?’”, det er jo relevante spørsmål”, i forhold til et spørsmål om brukeren vil ha teleslynge. Et **utvidet servicetilbud** som også inkluderer forslag for “aktiv lyttetrening” og “bredere testing” i form av taleaudiometri¹⁵: “Det kunne vært mye bedre med litt bredere testing, det er et stort ønske.”

15 Dette er en test som måler ens evne å oppfatte tale / ord.

2.3.4.2 Audioingeniør

Audioingeniør¹⁶ er personen hørselshemmede møter etter å ha fått operert inn Cochlea-implantat, som oftest på Rikshospitalet. Vedkommende foretar ifølge informantene nødvendige **innstillinger** og tekniske justeringer og tar seg av **opplæringen**, det vil si hvordan Clen brukes.

Positivt:

Begge informantene med CI oppga å være “fornøyd” med opplæringen.

Negativt:

Den ene mente derimot at prosessen med **justeringen** av programvaren hadde vært “litt frem og tilbake” og “ganske langdryg og ikke alltid like vellykket.”

2.3.4.3 Audiopedagog

Audiopedagog, som blant annet har kompetanse på å veilede mennesker med hørselsvansker, ble nevnt av kun to informanter, noe som tyder på at disse fagpersoner ikke er så godt **kjent**. Den ene hadde ikke egen erfaring med audiopedagog og var usikker på hvor mange timer noen med behov for audiopedagog kan få dekket av NAV.

Behov / ønsker:

Informanten var dog klar på at “de som er aller best på kommunikasjon om hørselsrelaterte utfordringer med brukeren, [det] er jo audiopedagogene.”, og at de er “en **bedre ressurs for meg enn audiograf**”. De kunne videre hjelpe til med å “komme i gang, med hva man skal høre, aktiv lyttetrening, lære seg hjelpemidlene, rettigheter, ekstra hjelpemidler, stønader, [samt] tolketjeneste.” Også den andre mente at en audiopedagog som viser grupper på fire til syv stykker “[du] gjør sånn og sånn”, hadde vært den beste veilederen for tekniske hjelpemidler.

2.3.4.4 Fastlege, spesialisttjeneste, sykehus og helsevesen

Under denne kategorien faller ulike (offentlige og private) helsetjenester, som fastlege og spesialistlege, samt helsetilbudet ved sykehus, klinikker o.l. Kategoriene *hørsels-sentral* og *audiograf* faller strengt tatt også under denne kategorien, men behandles særskilt på grunn av mengden kommentarer.

¹⁶ Må ikke forveksles med lydingeniør, selv om noen informanter omtalte vedkommende slik.

Noen av helseforetakene har spesielt under Covid 19-pandemien ifølge informantene tatt løsninger for videokonferanse i bruk, andre ikke. Her fant vi mange negative tilbakemeldinger, med enkelte unntak:

Positivt:

“Jeg går til øre nese hals i [kommune], det er veldig bra der”, og “praten med doktoren og praten med helsesekretær, alt dette fungerer **bra** for meg”. Én informant, som hadde gjennomført “minst” 300 kurs i løpet av ett år hadde heller ikke fått negative kommentarer om dette fra kursdeltagerne. En mer kuriøs historie dreide seg om hvordan en (privat) lege uten problemer greide å støpe ørepropper til et barn, noe et offentlig helseforetak tidligere ikke hadde klart uten narkose.

Negativt:

Mange informanter likte ikke at det er vanskelig, om ikke “klin umulig” å komme i kontakt med fastlege, eller helsevesenet generelt, på en **skriftlig** måte: “Det verste er sykehuset.” Her hender det ifølge informantene også at timeavtaler kun gjøres muntlig.

Venterom med system for muntlig opprop, som er mye brukt i helsevesen, var også gjenstand for flere negative kommentarer. Vedrørende situasjonen i pleiehjem og sykehjem ble det bemerket at “de ansatte der pusser briller, men de har ikke peiling på hvordan et høreapparat må **stelles**.”

Tre informanter fortalte om dårlige erfaringer som vitner om manglende **kunnskap** om hørselshemmede og dårlig **service-tilbud**. Den ene var innlagt på sykehus og klargjort til å trilles opp på operasjonsstua, uten høreapparat: “En flokk kirurger flokket seg rundt senga mi, [...] alle snakket mye, jeg hørte ikke, [...] ble vekket nesten 12 timer senere, alle snakket, jeg svarte at jeg ikke hører, [...] jeg] la fram blokk og blyant til neste natt. Det var en så fortvilet, uverdigg opplevelse!”

Den andre hadde som likeperson hørt fra andre at flere øre-nese-hals-leger hadde gitt beskjed til pasientene om at de først om fem til seks uker kunne komme og hente høreapparatene sine, inneforstått at dette er altfor lang tid for noen som hører dårlig, og tordnet: “dem skulle vi gjerne ha snakket med!”

Den tredje oppga at hen måtte kjempe for å få høreapparat, og at fastlege ikke tipset hen om mulighetene som ligger i hjelpemiddelteknologi. Tvert imot var beskjeden: “Hørsel er det ikke noe å gjøre med, stå på så lenge du kan!” Vedkommende mente videre at fastlegen ikke så på audiogrammet og hvordan hørselen faktisk var, men ut fra hvordan samtalen gikk, der informanten prøvde å svare for seg etter beste evne: “Det

var kanskje det dumme jeg gjorde”, for fastlegen konkluderte med at hen ikke hadde behov for høreapparat. Senere var det ifølge informanten “en kamp [mot] helsevesenet for å få vedtak på tolk.”

At enkelte leger ikke er så flinke på å prate med pasienter, men snarere sitter og prater med PCen i stedet, ble også behørig kommentert (“dette går igjen i helsevesenet over hele linje, inkludert sykehus”), fordi hørselshemmede i noen tilfeller da ikke så lett kan lese på munnen.

Konsekvenser:

Én informant sa: “Helsepersonell må vite konsekvensene av situasjoner hvor pasienter ikke kan benytte hørselstekniske hjelpemidler” og pekte dermed på faren for **helseska-**
der og i verste tilfelle muligheten for tap av liv.

Behov / ønsker:

Blant ønskene som informantene eksplisitt satte frem, var at helsevesenet har “en mer **skriftlig** portal”, at nummer-lapp-systemer brukes på eksempelvis venterom, og at det ved skranker ikke bare er teleslynge installert, men også i bruk, og at det finnes “en instruks som viser hvordan man kan betjene det tekniske utstyret, og så må det være en plan for hvordan man **opplærer** folk som sitter i resepsjonen.” Informantene bemerket også at de forventer at helsevesenet selv tar **ansvar** og “sørger for at kommunikasjonen når frem til de som skal motta den, det burde være en selvfølge.”

2.3.4.5 Hjelpemiddelsentral

Hjelpemiddelsentral¹⁷ i riktignok en del av NAV og overlapper dermed med kategorien *offentlige etater*, men behandles atskilt her på grunn av mengden av kommentarer som gjaldt denne.

Positivt:

Hele ni av 12 informanter har **rosende** ord for Hjelpemiddelsentralen til overs: “Om det er noe som fungerer i NAV, så er det Hjelpemiddelsentralen”, “veldig gode erfaringer”, “helt fantastisk”, “veldig dyktige og imøtekommende”, “opptatt av å finne løsninger”, “du kan få akkurat det du vil nesten”, “kunnskapen god, og de er på tilbudssiden”. Og: “[.] **god organisering, mye kompetanse** [..] og så kommer det ganske kjapt; akkurat det

¹⁷ Én informant brukte også betegnelsen Hjelpemiddeltjeneste uten at NAV oppgir dette som offisiell tjeneste. En annen snakket om hørselsseksjonen i Hjelpemiddelsentralen, mens rapporten holder seg til øverste organisasjonsnivå.

kan jeg ikke få fullrost nok.” Også **opplæring** i hjelpemidler i regi av Hjelpemiddel-sentralen skal være “veldig, veldig bra”, og det er lett å få kontakt med dem: “Jeg får de svarene jeg trenger.” I ett tilfellet hadde ansatte fra Hjelpemiddelsentralen vært på arbeidsplassen til en informant og sett på “hva jeg kunne trenge, for jeg visste jo ikke.”

Negativt:

Et fåtall hadde derimot “varierende erfaringer” og mente, delvis med bakgrunn av historier de hadde hørt fra andre, at tilbudet er “stedsavhengig” og “litt for tilfeldig i de ulike deler av landet vårt”. Kommentarer som at servicenivået er “**personavhengig**”, at det er “problematisk med “hyppige personsifter” og at kontaktpersonen “dessverre har sluttet” går i samme retning. For særlig én informant trekker det også ned at det er “stor avstand til nærmeste [sentral] og begrenset åpningstid”. Hen uttalte: “I Oslo / Akershus er det altfor stort, de har etter mitt inntrykk ikke tid til å ta imot samtaler godt nok, [og] det er vanskelig å treffe rett person.”

Behov / ønsker:

Med utgangspunkt i ulike henvendelser en informant hadde fått, mente vedkommende at “det er uklart for veldig mange brukere ‘hva skal Hjelpemiddelsentralen hjelpe meg med’”, noe som tyder på at dette er noe det må **informeres** bedre om.

2.3.4.6 Hørselshemmedes Landsforbund, inkludert likepersoner

Ettersom informantene utelukkende var rekruttert gjennom HLFs nettverk, hadde mange en formening om hvilken rolle en medlemsorganisasjon kunne spille for å ivareta interessene til hørselshemmede.

Behov / ønsker:

Den viktigste rollen som støttes av nesten alle informanter er å formidle **informasjon** om hørsel og støttefunksjoner, og å tilby **kurs** i hørselsrelaterte anliggende som hjelpemidler og annen teknologi. Lokallagene står her sentralt, men også kompetansesenteret Briskeby nevnes i rosende ordlag. Én understreket at målet med dette arbeidet ikke skal være å erstatte andre instanser, men å peke til de rette plassene for at medlemmene kan få hjelp. Enkelte anser kurs over flere kvelder som fordelaktig for å fordele mengden med informasjon. Ønsket om opplæring og kursvirksomhet ble forklart med at HLF med dette tilbudet dekker et behov som offentlige og private aktører ikke klarer å møte. Og for at dette arbeidet ikke kun kommer medlemmene til gode, mente flere at organisasjonen gjerne må fortsette med **kampanjer** rettet mot offentligheten, for eksem-

pel det å tilby hørselstester og åpen dag med tilbud på hjelp med høreapparat, eller bare ved å nå ut med hørselsrelatert informasjon til samfunnet.

Dernest ble arbeidet med **likepersoner** nevnt som en viktig oppgave for HLF. Disse hjelper medlemmene i nærområdet med ulike problemstillinger knyttet til hørsel.

Ellers ble **påvirkningsarbeid** og informasjonsarbeid i ulike retninger nevnt som et viktig satsingsområde. Påvirkning kunne skje lokalt ved å prøve å styrke “tilretteleggelsen av gode lyd miljø både i skoler, kirkebygg og i andre offentlige rom”, og på nasjonalt nivå, rettet mot helsemyndighetene, politikerne og andre politiske instanser, og som brukerrepresentanter og deltagere i ulike brukerråd.

Én informant mente også HLF må jobbe mer mot høreapparat-produzentene for å få dem til å lage utstyret mindre komplisert. En annen uttalte at organisasjonen gjennom medlemmene sitter på mye svært nyttig **erfaring** som kan overføres tilbake til fagmiljøene, fagforbundet, Audiografforeningen, m.fl. Nøkkelen er ifølge informanten å spille på lag med disse aktørene, spesifisere forventninger og spørre “hva må satsen være for at dere [audiografene] kan levere dette til oss?”

2.3.4.7 Hørselssentral

Hørselssentraler¹⁸ finnes på norske sykehus, klinikker og enkelte spesialistlegesentre. Ettersom informantene var geografisk fordelt over hele landet, gjelder de følgende utsagn ikke noen spesifikk institusjon. Erfaringene er både positive og negative og varierer med kvaliteten til sentrene. Eller, som én informant formulerte: “[tilbudet] er svært **ulikt** fordelt, det dreier seg om ressurser.”

Positivt:

Flere informanter kunne berette om positive opplevelser: “De [på Hørselssentralen] er lydhøre og prøver å gjøre **så godt de kan** og tar den tiden som er nødvendig”, “dit kan jeg skrive en e-post og få respons, der har jeg en relasjon”, og: “Personlig har jeg fått veldig bra oppfølging av hørselssentralene.”

Negativt:

Andre har gjort seg mindre positive erfaringer: “Å komme seg til audiograf og hørselssentralen koblet til sykehusene [betyr en] forferdelig lang **ventetid**¹⁹”, og “**tidspresset** på Hørselssentralen er veldig følbart”. Én var spesielt kritisk til at “de fleste hørselssentraler

¹⁸ Betegnes også som hørselssentralen av noen.

¹⁹ Bladet *Din hørsel* offentliggjør med jevne mellomrom ventetider på norske sykehus og helseinstitusjoner.

dropper taleaudiometri på grunn av for dårlig kapasitet”. To andre mente at det skorter på “både **informasjonsformidling** og **opplæring**”, eksemplifisert gjennom noen som var innom Høresentralen og “fikk ingen orientering om at han kunne få et lite tilleggsutstyr, som man kunne bære med seg i lomma og foreta innstillinger på høreapparatet uten å måtte trykke på apparatet bak ørene”.

2.3.4.8 Kommunale støttefunksjoner, inkludert hørselskontakt og helsesykepleier

Informantene nevnte følgende kommunale støttefunksjoner:

- Helsesykepleier
- Hørselskontakt
- PP-tjeneste

Ifølge informantene har også enkelte kommuner ansatt audiopedagoger, men dette “varierer fra kommune til kommune.”

Positivt:

Opplevelsen kan dermed være “alt fra veldig dårlig til veldig bra”. I den øvre delen av skalaen finner vi utsagn som “det var helt fantastisk” og “[jeg har] vært fornøyd med opplæring jeg har fått av hørselskontakt”.

Negativt:

I den lavere enden av skalaen kommer uttalelser som at “både organisering av tilbudet og kompetansen er ganske **tilfeldig**” og “det er veldig **ulikt** i de forskjellige fylker og kommuner i hvor langt de har kommet med hørselssaken.” Spesielt mindre kommuner med dårlig økonomi ble sett med et kritisk blikk, for der er det ifølge informantene ofte slik at hørsels-relaterte anliggende blir håndtert av personer uten god nok **kompetanse**. Dette kunne være en PP-rådgiver eller helsesykepleier som har fått ansvar for hørsel. Men: “det finnes ikke kompetansekrav til en PP-rådgiver per dags dato”, og “det [er] mange små PP-kontorer som har 1-2 pedagoger; man klarer ikke å dekke alle hjelpebehovene gjennom dette, der trenger man et overordnet system som fungerer.” Andre mente at “kompetanse på [hørsel-relaterte sider] her i kommunen er mangelvare”, og at det er uheldig at de som “jobber med dysleksi og autisme også må ha audiopedagog-kompetanse.” Her falt også kommentaren at helsesykepleier “egentlig [er] for de eldre”, og det gjør oppfølging av eksempelvis barn med hørselsutfordringer vanskelig.

Enkelte ganger har også kommunen ansvaret for å **installere** hjelpemidler og tilretteleggingstiltak, for eksempel et lydutjevningsanlegg. Her ble det bemerket at “da blir det oftere feil”, for “er du [egentlig] vaktmester på en skole, er det mange potensielle feilkilder”, sammenlignet med “folk som har det som fulltidsjobb [og som dermed] kan det.” Et annet eksempel vi fikk fortalt var oppsett av et (optisk og vibrerende) brannvarslingssystem i hjemmet.

Behov / ønsker:

Informantenes ønske var dermed helt klart å oppleve et kommunalt service-tilbud som er preget av god kompetanse og ikke så mye tilfeldighet. I tilfellet oppfølging av barn ble det foreslått en “fast fagperson, en **(fylkes-)audiopedagog**, som følger barna gjennom hele oppveksten.”

2.3.4.9 Offentlige etater, inkludert NAV

Merk at Hjelpemiddelsentralen behandles som en særskilt kategori lenger oppe, selv om den er en del av NAVs organisasjon.

Negativt:

Mange informanter var skeptiske til servicen som offentlige etater og i en rekke tilfeller NAV yter, av ulike grunner. Dette ble oppsummert treffende slik: “[Er] minst fornøyd med det tilbudet som NAV i sin helhet gir, hvis man ser bort fra Hjelpemiddelsentralen.” En annen mente at “[hos NAV] er det vanskelig å **finne frem**, og de har for dårlig **kapasitet**.”

Flertallet av informantene mente også at NAV mangler viktig **kompetanse** “for oss hørselshemmede med ulike utfordringer i arbeidslivet [og vedrørende] tilrettelegging for arbeidstaker [og] tilrettelegging for bedriften.” Én informant siterte flere hen hadde snakket med om tilrettelegging for bedrifter: “Veldig mange melder tilbake ‘vi har forsøkt, men vi får ikke hjelp’”, men hen la også til at “det er ikke alt som er mørkt, men det er en gjenganger [.. og] der er det klart rom for forbedring.” Mangel på kompetansen (på et annet felt) ble også tydelig illustrert gjennom en historie der en informant mente at hen ikke fikk nødvendig informasjon om hjelpemidlene som fantes i forbindelse med utredning av først høreapparat og senere CI. I begge tilfeller måtte hen ta initiativ selv: “Når jeg tenkte at [CI] kunne være en løsning, så måtte jeg kjempe for å få det også.”

Skriftlig kontakt var hjertesaken til spesielt én informant, som uttalte: “Det å kunne komme i skriftlig kontakt med det offentlige er utfordrende”, og hen utdypet: “NAV [og]

Skatteetaten, der er det egentlig klin umulig”, selv om hen senere innrømmet at “NAV har jo en skriftlig kommunikasjonsmetode, men det tar gjerne tid for å få svar.” Én sa: “Det verste jeg vet er hvis offentlige tjenester bare har et telefonnummer og ingen andre måter å kontakte på.” Relatert til dette var uttalelsen om at **telefonkø-systemer**, som mange etater har, “er veldig frustrerende og det jeg misliker mest i kontakt med sånne instanser.”

Et siste kritikkpunkt var at enkelte hadde opplevd at det offentlige “tilbyr møter og konferanser og seminarer, men [...] overlater å organisere **tolketjeneste** til den enkelte.”

Behov / ønsker:

Den uttalte forventningen var dermed at det må bli en “selvfølge at det **legges til rette** med teleslynge eller kommunikasjons hjelpemidler inne hos NAV [...] når du med hørselsutfordring blir kalt inn til et fysisk møte.” Uttalt ønske nummer to var en funksjon for **chat** med en person, “[dette] gjelder alle offentlige etater.”

2.3.4.10 Statped

I samtalene har Statped har blitt nevnt én gang i forbindelse med opplæring:

Positivt:

[...] Har også hatt jevnlig **kursing** (årlig) med Statped; det har vært en god opplæring.” Dette tyder på et deres rolle for hørselshemmede ikke er særlig stor.

2.3.4.11 Tolketjenesten

Mange personer med nedsatt hørsel benytter seg av skrivetolk²⁰, som simultanoversetter muntlig språk til skriftspråk, det vil si fra tale til tekst. Den viktigste aktøren på dette området er tolketjenesten ved NAV Hjelpemiddelsentral.

Flertallet av informantene bruker tolk til “selskap, bursdag, begravelser, [...] teater”, det vil si private sysler, men også i arbeidsrelaterte sammenhenger som “kurs, fysiske møter, **større forsamlinger**”, “når de ikke har teleslynge” og “for lengre samtaler.” Enkelte informanter utelukket eksplisitt én til én-møter. En annen sa at, om kontaktelefonen til en offentlig etat “har tastevalg for ditt og tastevalg for datt, så bruker jeg bildetolk-tjenesten hvis jeg må ringe.” Fordelen av å ha tolk i lengre samtaler ble beskrevet slik: “[...] Lenger ut på dagen, hvis det er en kursdag, så blir man jo mer og mer avhengig av den

²⁰ Her er det mange alternative betegnelser, som bildetolk, videotolk og andre. Den offisielle terminologien finnes på <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten>.

skrivetolken fordi konsentrasjonen blir dårligere og dårligere og hodepinen verre og verre.”

En rekke informanter hører så dårlig at de har rett til (vedtak på) skrivetolk og / eller tegnspråktolk, men benytter seg ikke av den. Her ble det uttalt: “Det er et bevisst valg”, og “det er en **forsikring**”.

Positivt:

Mange informanter er “**veldig fornøyd**” med tolketjenesten, “det fungerer bra”, de er “veldig flinke og gode”, “flinkere enn NRK”, og de “får tolk hver gang.” Mange har også opplevd “i stor grad **velvillighet**” når tolken kom kjørende til et fysisk møte hele veien fra et annet fylke: “det er jo en dagsreise, det!” Kommentaren at man med digitale møter kan benytte seg av skrivetolker fra hele landet, og at det derfor er lettere å få **skjerm-tolk**, går i samme retning. Det ble også positivt kommentert at en student på dagtid er høyest **prioritert**.

Negativt:

Dette står i kontrast til møtevirksomhet på **kveldstid** og **helger**. Her kan det hende at man ikke får tak i tolk, “det er mange klager på at det er vanskelig [å få] skrivetolking”, “vi har jo altfor få skrivetolker” og spesielt “Oslo-området er vanskelig.” Man burde uansett “være ute i god tid”, og “folk vet altfor lite om [tilbudet].”

For flere, spesielt eldre, trekker det også ned at **bestilling** av tolketjenesten er “slitsom”, “alltid litt styr” og “vanskelig for mange”. Vanskelighetene består i at “du må logge deg på med ID”, det er skjema som ikke funker og man får feilmeldinger, [og] det bruker man mye tid på.”

Noen ganger er ulempen med tolk at “du kun får [se] 3-4 **linjer**”, at du trenger en “**skjerm** ved siden av”, og “nivået er avhengig av tolken, og det er litt **varierende**.”

Konsekvenser:

Konsekvensene av å ikke få tolk er åpenbart at møter må **avlyses**, som flere informanter fortalte om. Noen ganger, for eksempel ved kurs, gjennomføres møtet uansett, og “da blir man jo veldig **sliten**”.

Behov / ønsker:

Ved siden av flere tolker spesielt i helger og på kveldstid, kom det fra flere et ønske om at teksting av møter kan **integres** rett inn i digitale møteverktøy: “da hadde det fungert bra.”

2.3.4.12 Organisering

Denne kategorien går på tvers av de tidligere kategoriene. Her dreier det seg om organisering av hjelpe- og støttefunksjoner. Kommentarene spilte utelukkende negative erfaringer.

Negativt:

Én av informantene uttalte at det er et “stort problem at man ikke får **reserveapparater** når man har de på service, for da er man jo veldig isolert og sosialt handicappa.” To andre mente at mange forvirres av at et “høreapparat skrives ut som et hjelpemiddel” fra helsevesenet, mens “andre hjelpemidler fra Hjelpemiddelsentralen er gratis tilgjengelig på en helt annen måte fra staten.” Dette ble satt på spissen slik: “Du går til helsevesenet for å få høreapparat, så må du til Hjelpemiddelsentralen for å få Roger, og så må du til Hjelpemiddelsentralen for å få en annen enhet for å ta imot blåtann, du får den hos NAV, men du må til sykehus for å stille den inn.”

Konsekvenser:

Flere informanter bemerket at mange ulike instanser og aktører og mange ulike løsninger fører til at “det er mye som må **administreres**”, og “du må hele tiden være din egen **koordinator**.”

Behov / ønsker:

Her uttalte informantene både at “ordningene er der, men folk **kjenner** dem ikke” og “vi har jo et **pakkeforløp** i dag, men det inneholder ikke alle delene som etterlyses.” Mens det første utsagnet gjenspeiler et ønske om bedre informasjon om det som finnes per i dag, foreslår det andre at dagens tilbud utvides med flere elementer, for eksempel besøk hos en audiopedagog for helt ferske brukere for å få “hjelp for å komme i gang med høreapparatene”, samt et notat eller en slags journal med “det som må prioriteres når du er hos audiografen.”

2.3.5 Informasjon og opplæring

Informasjon og opplæring ble i samtalen nevt i flere sammenhenger og med ulike målgrupper. Kategorien behandles derfor også som delaspekt under de andre kategoriene, mens målgruppen her er brukere av hjelpemidler og kommunikasjonsløsninger. Med informasjon menes derfor kunnskap om hjelpemidler, det vil si hva som finnes, hvilke muligheter og hvilke begrensninger. Med opplæring betegnes kunnskap om hvordan hjelpemidlene / løsningene brukes og eventuelt monteres.

At informasjonsformidling er viktig, var det ingen uenighet om. Mange vet per dags dato ikke om deres "høreapparater har [den eller den funksjonen], og eventuelt hvordan de skal håndtere det." Det kan også være en fordel å "lære [seg] alle mulige hjelpemidler så lenge du er oppegående; ikke vent til du blir gammel, da er det for sent."

Positivt:

Det fantes riktignok enkelte stemmer som kunne fortelle om gode opplevelser knyttet til opplæring. Én brukte adjektivene "grei" og "god", og en annen til og med "veldig veldig bra", men med dette pekte hen på et opplegg som ikke lenger finnes. Tre informanter fortalte om episoder der de fikk en gjennomgang av det tekniske, og en annen fortalte om en oppfølgingssamtale (med audiografen), som hen hadde fått tilbud om.

I én av historiene ble Hjelpemiddelsentralen nevt i rosende ordlag fordi de ga informanten en **demonstrasjon** av tilleggsutstyr for høreapparat. Den andre positive kommentaren gjaldt et to dagers **kurs** som foreldre til et barn med nedsatt hørsel fikk, der man kunne treffe andre foreldre, mens barna fikk innsikt i sitt høreapparat. Ifølge informanten finnes heller ikke dette tilbudet lenger.

Negativt:

Til tross for det forannevnte positive, mente alle informanter at det var forbedringspotensial på området. Gjennomgangstonen i samtalen vedrørende informasjon og opplæring var dermed helt klart negativ: "[Det] varierer veldig." Uttalelsene omfatter utsagn som "**informasjon** om hjelpemidler er veldig dårlig", "jeg kommer jo stadig borti folk som ikke kjenner til [..]", "[..], men folk må vite om det her", "det er jo masse som finnes, men som vi ikke vet om", "jevnt over så er det for dårlig informasjon", "men du må vite om det, du må bestille det, det kommer ikke av seg selv", m.fl. En informant oppsummerte situasjonen ganske treffende: "I stor grad så er folk overlatt til nettet og mer eller mindre tilfeldige folk som gir dem mer eller mindre etterrettelig informasjon."

Situasjoner rundt **opplæring** er ifølge informantene ganske lik: “som likeperson så ser jeg jo [...] at opplæringen er altfor dårlig, på alle mulige fronter”, “mange, særlig eldre, de får jo ikke den opplæringen de trenger”, “opplæringen er ikke god nok”, “man får alt man har lyst på hos NAV, problemet er bruken”, og “de har ikke fått nok instruksjoner og praktisk øving i hvordan de skal innstille apparatene.” Og videre: “Det er skummelt [...] at de gir ut masse teknisk utstyr uten at det blir fulgt opp, det er ikke noe system på det der.” Én slo fast: “Har du fått et høreapparat bør du også få en veiledning.” En informant anslo at kun cirka 10 prosent av de som har høreapparat har vært på kurs: “når du først kommer på kurs, så er det bra”, men “systemene er ganske dårlige i dag, du må stå på, du må finne ut hvor disse er hen.” Flere informanter snakket ikke bare på egne vegne, men også som likeperson i HLF: “Vi får veldig mange henvendelser [fra] folk som har fått nye høreapparat, og som ikke har fått den veiledningen som behøves for at vi skal bli flinkere brukere”, og: “På åpen dag for alle som var interessert i å få litt hjelp med hørselen, var det faktisk folk som hadde brukt høreapparat i 30 - 40 år!” Dette gir problematikken ekstra vekt.

Noen av informantene har opplevd at opplæringen består i å “få en **brosjyre** med hjem”: “Jeg måtte selv lese meg opp på brosjyren og finne ut av dette selv”, og vedkommende fikk beskjed om å “laste ned en app, prøve litt selv først, og så kan du komme tilbake dersom du har spørsmål.”

Konsekvenser:

En direkte følge av dette er en **informasjonsmangel**, som gjør at mange ikke klarer å “utnytte de tilbudene som finnes.” Det kunne ikke være forunderlig at “folk opp i 80 år [...] ikke visste hvordan de skulle bruke høreapparatene sine, men de hadde skiftet høreapparat opptil flere ganger”, og at mange for eksempel ikke vet om høreapparat sine støtter teleslynge eller ikke. For én var erfaringen som likeperson at “folk kommer med bæreposer med utstyr de har fått [...] og sier: ‘jeg skjønner ikke hvordan jeg skal pare disse her, jeg får det ikke til.’” En informant innrømmet: “Selv om jeg er en garvet høreapparat-bruker, så har jeg hull på tilleggshjelpemidler.”

I neste instans handler det om at “det brukes masse penger på teknisk utstyr som blir **liggende** på grunn av manglende opplæring og feil montering” og “det er god økonomi i det å gi brukere god opplæring.” Alternativet til at hjelpemidlene ikke brukes er at de kan plage brukeren når de brukes feil: “I bruksanvisningen sto det at ved telefonsamtaler, så skulle hun holde inn en knapp i 2-3 sekunder, men det gjorde ikke hun, og dermed sto [høreapparatet på] og suset hele tiden.” Én informant formulerte dette treffende: “Folk

ikke får de hjelpemidlene de må ha for å forbedre sin **livskvalitet**”, og her kan det legges til: “og heller ikke opplæringen.”

Behov / ønsker:

Informantene kom selv med en rekke forbedringsforslag. For å forbedre informasjonen om mulighetene og begrensningene i teknologien, samt hva som finnes av ekstrautstyr, burde “det offentlige komme inn.” For eksempel kunne NAV-hjelpemiddelsentralen “utvikle et enkelt **oppsett** hvor du kan gå inn og se hva som finnes av utstyr og kursing, blant annet.” Informasjonen burde rette seg mot brukerne og blant annet fortelle dem at “dette er ikke noen kvikk fiks; høreapparat og brukeren må samkjøres og investere i tid, så vil det bli en veldig mye bedre hverdag.” Det burde også tenkes på “hvordan **bedriften** kan skaffe seg informasjon om hva som er tilgjengelig.”

For å forbedre opplæringen ble det foreslått å ha den som “en del av en **pakkeløsning**”, “et **dagskurs**” eller et opplegg med “jevnlige [årlig] kursing med Statped”, men det kunne også være Hørselsentralen eller Hjelpemiddelsentralen sitt ansvar. Andre mente at et slikt “**opplæringsløp** [...] burde “rettes etter hva jeg ønsker selv” og “gi instruksjoner til **oppkobling** av teknisk utstyr.” og være 1-2 ganger i året” og innebære at noen “spør om det fungerer eller om man trenger ekstra hjelp.” Én dro parallellen til brannvesenet: “[Man burde ha] tilbud på en **oppfriskning**, som med brannøvelser; ‘vi tilbyr en ny gjennomgang’, [det] hadde vært ønskelig.” Flere så fordelene av at opplæringen går over en lengre periode (“det må den så absolutt”). To informanter så for seg at ordningen med **likepersoner** kunne spille en sentral rolle i opplæringen: De får selv “delta i oppjusteringer og sertifiseringer og sånt” og kunne gi denne informasjonen videre til andre, i form av “kursing og informasjon til høreapparat-brukere i kommunen, fordi det er så mange små hverdagslige ting som gjør så stor forskjell, vi må vite om dem.” Kursene kunne også anlede til **egentrening**, for eksempel helt konkret ved “å bruke lydbøker” til hørselstrening og for å “øve og øve og øve; for blir det for mye lyd eller for lite [i apparatene], så går de i skuffen.” Et tema som også burde tas opp i opplæringen er det å “beskrive egne **behov**”, for eksempel til en audiograf, at man “skal kunne forklare det til en som vet hva som er tilgjengelig av hjelpemidler og sørger for at de blir installert på rett måte for oss på arbeidsplassen.”

2.3.6 Omgivelser, bygninger og overnatting

Omgivelser og bygninger tilhørende transportsektoren behandles særskilt under kategorien *transport*. Informantene var i det store og hele kun opptatt av å formidle negative aspekter her.

Negativt:

Flertallet av informantene bemerket at situasjonen med **teleslynge** er “for dårlig rundt omkring i det offentlige rom.” Dette gjør det blant annet vanskelig å delta i lokaldemokratiet, eksempelvis kommunestyremøter, eller å følge med under offentlige foredrag: “Auditoriet [på sykehuset] hadde ikke teleslynge, og fire stykker hørte ikke et pip hele dagen” var en kommentar som gjaldt deltagelse på et seminar. Mange ganger er ikke teleslynge-utstyr installert: “[Hos oss] ble det tatt i bruk et stort nytt eldresenter for noen år siden, og under åpningen måtte de leie teleslynge av oss [...] fordi det ikke var installert.” Det kan også hende at utstyret er installert, men ikke virker: “Vi har gått noen runder med kinoen, [men nå] orker hen ikke å si fra [lenger], men bruker heller en annen kino der det virker.”

Det samme skjer på mange skranker: “Noen har teleslynge-symbol, men de fleste er utdaterte, de er gamle, de funker ikke.” Eller utstyret er **feil montert**: “Mikrofonen har de som oftest gjemt på baksiden av PCen, og da funker det ikke i det hele tatt.” En annen grunn kan være mangelfull **opplæring** av personalet, sånn at de ikke vet hvordan det slås på eller hvordan de korrekt prater i mikrofonen: “Det er sjelden at jeg ber om å få bruke [teleslynge] fordi det ikke funker, og det er dårlig og de vet ikke hvordan de bruker det selv, for de har ikke fått opplæring i hvordan de bruker det.”

To informanter klaget over situasjonen med teleslynge på teater: Én mente at teateret hers har altfor få til utlån. For en annen fungerte teleslynge ikke slik at kulturopplevelsen ble ødelagt, og vedkommende krevde pengene til inngangsbilletten tilbake.

Ved overnatting på hotell og lignende overnattingsmuligheter, men også på venterom for eksempel i helsesektoren er **varsling** eller mangel på varsling et problematisk område. Dette behandles som et eget tema under *tekniske hjelpemidler*. Én informant nevnte også problematikken med vanskelig oppkobling av høreapparat til fjernsynet på hotell som den av alle tekniske løsninger vedkommende var minst fornøyd med.

Lydmiljø i private hjem kan være problematisk i forbindelse med hjemmekontor, se kategorien *pandemi*. Én informant kommenterte her at brudd på forskrifter med krav om

universell utforming i bygg er en gjenganger, og at akustikk- og hørselsrelaterte deler “ikke er så åpenbare.”

Konsekvenser:

Mangel på varsling og / eller informasjon kan skape **utrygghet** og usikkerhet: “Veldig mange i gruppen vår, de sliter med å være trygge ute i det offentlige rom fordi de er usikre på hvordan de kan manøvrere med stor sikkerhet, særlig de eldre.”

Behov / ønsker:

Det var et generelt ønske i samtalene om flere plasser der teleslynge tilbys, og der slikt utstyr også er montert korrekt, er slått på og fungerer. Eksempler på relevante områder er kommunestyresaler og andre kommunale møteplasser, skoler, eldresentre, skranker og resepsjoner, forelesningssaler, bibliotek, kino, konserthus, teater og hotell. Personalet burde få tilstrekkelig opplæring i hvordan utstyret styres. Det er videre ønskelig at høreapparat eller CI kobler seg opp helt automatisk “uten å måtte henvende seg til noen og si ‘jeg må få lov til å låne en sånn link’, som de har til utlån, mens de andre i flokken bare går og setter seg.”

Som et ikke-teknisk anliggende ønsker mange hørselshemmede seg bedre **akustikk** i lukkede rom, både på offentlige steder og i private hjem (“i offentlige rom der folk møtes og hvor det blir gitt informasjon, så bør det gjøres et fremstøt først”).

2.3.7 Transport

Nesten alle informanter uttalte seg om kollektivtrafikk, det vil si buss, båt / ferge, trikk, tog og fly, samt stasjoner, perronger, flyplasser o.l. Dette omfatter bygninger og infrastruktur tilknyttet transport, selv om de strengt tatt hører hjemme i kategorien *bygninger*.

Positivt:

De fleste mener å ha registrert at aktørene har blitt bedre med tiden hva gjelder flere systemer med **tekstbasert informasjon**, men at det fortsatt kan bli enda bedre. Jernbane blir trukket frem som et godt eksempel, “de har teleslynge på togene og gjør veldig mye bra”, det er “visuelt med ‘neste stasjon’, da går det jo greit” osv.

Negativt:

Men det ble også bemerket at eksempelvis busser kan være litt forskjellige, og noen ganger virker ikke skjermene som annonserer neste stopp. Spesielt fly ble nevnt som svært problematisk av mange ettersom støynivået der er så høyt.

Heller ikke båt kom så bra ut i sammenligningen. Én informant hadde gitt råd til et fergeselskap som brukerrepresentant og mente at fergene har mangelfulle rutiner ved **uhell**, at det eksempelvis ikke finnes visuell informasjon oppdatert i sanntid om båten skulle gå på et skjær, og at det er mangel på backup-systemer i tilfellet strømmen går. Vedkommende stilte seg også kritisk til at fergeselskapene ikke vet om og eventuelt hvor mange hørselshemmede de har ombord og hvor de er for å kunne varsle dem. Med tanke på gode informasjonssystemer på reise uttalte en annen: “Jeg klarer meg fint sjøl, men det føles jo tryggere.”

Under transport er det generelt ofte problemer med **høytaleranlegg** og **støy**. Én uttalte: “[Jeg] har ikke sjans til å oppfatte det”, og en annen mente: “Fra hørende kommer det jo masse klager på mangelfull informasjon, og hvis det i tillegg kommer en hørselshemming, [...] hvordan det må det da være”?

Strategier:

Strategien for én av informantene er da å si fra til ombordpersonalet om at hen ikke hører beskjeder, og at de skal si fra til ham / henne i tilfellet det er noe viktig. For en annen var løsningen når de skulle ta fly at hen krysset av for at hen trengte assistanse, og da kom det noen med rullestol. Hen trengte ikke den akkurat (“ble veldig uselvstendig og umyndiggjort”), men slapp til gjengjeld å måtte orientere seg på flyplassen på egen hånd.

Behov / ønsker:

Informantenes forbedringsforslag var bedre skilting fremfor lydbasert formidling av informasjon, flere skjermer / digitale tavler, samt teleslynge også på venterom og perronger der det er mulig. To informanter etterlyste spesifikt bedre visuell informasjon i sanntid, for eksempel i situasjoner når uforutsette ting skjer, som det å bytte tog, og dette hadde de “etterlyst masse av.”

2.3.8 Arbeidsliv

Enkelte informanter var sporadisk innom kategorien *arbeidsliv*. Det har ikke vært noe mål å undersøke dette i denne studien. Det kom ikke frem noen negative aspekter eller forbedringsforslag.

Positivt:

Informantene fortalte at de som arbeidstaker blir **prioritert** hos audiograf og for eksempel får litt hyppigere utskifting av høreapparat eller CI enn de som ikke står i arbeid. For informantene er dette en ren **nødvendighet** ettersom de ikke kan være på jobb dersom noe skulle skje med høreapparat: “[Dette] er en veldig sårbar situasjon.” En av informantene oppga å bruke teleslyngen aktivt på jobb siden det er lengre avstander der og større bord, og for å synliggjøre eget hørselstap på møter.

2.3.9 Utdanning

I denne kategorien har vi slått sammen aspekter relatert til skole og universitet, men her er informasjonsgrunnlaget begrenset til kun én samtale. Vedkommende det dreier seg om hadde det første året på skolen ingen tilrettelegging utenom høreapparat.

Positivt:

Senere ble det brukt **lydutjevningsanlegg** fra NAV, og “det likte hen.” Senere søkte hen seg til en **privatskole** spesielt tilrettelagt for hørselshemmede, og hen ble “veldig avslappet når hen kom dit.”

Under studiet hadde vedkommende god nytte av at enkelte steder hadde utplassert **sendere** for Phonaks Roger-system: “Det har vært fantastisk.” I forbindelse med digital undervisning, som ble gjennomført ved hjelp av **møteverktøyet** Teams, brukte hen **skrivetolk** en del, men slike settinger er ifølge informanten slitsomme uansett: “Da bruker man mye energi.”

Negativt:

Lydutjevningsanlegget på skolen ble ved flere anledninger ikke **brukt**, men det er uklart om det skyldes tekniske problemer eller bare var en forsømmelse fra lærerens side. Da var vedkommende merkbart mer sliten ved slutten av skoledagen. Informanten bemerket at munnavlesing i undervisningen også kan by på vanskeligheter når man må se på tavla eller ikke ser ansiktet til medeleven som snakker. Dårlig **lys** er også problematisk i denne sammenhengen.

Behov / ønsker:

Informante fremstilte bruk av lydutfjevningsanlegg som en avgjørende faktor for vedkommendes trivsel og læringsutbytte. Et fungerende anlegg som lærerne vet å bruke er dermed å anbefale.

2.3.10 Samfunnet, mellommenneskelige aspekter og diskriminering

Fra én informant fikk vi høre historien om en **arbeidskonflikt** der en hørselshemmet begynte å få klager fra kollegaer om at hun snakket for høyt. Informanten mente at det ikke er riktig at det var den hørselshemmede som ble pekt ut som problemet. Men hun var også betenkt på vegne av arbeidsgiveren: "Hvor går da arbeidsgiver for å få den kompetansen for å tilrettelegge et sånt arbeidsmiljø"? Hun mente videre at når ikke arbeidsgiver har den kompetansen, så må man "bli sin egen **advokat**."

Flere informanter formidlet "**uverdige** opplevelser og traumer" om å føle seg "hjelpeløs" og "umyndiggjort" i ulike situasjoner, for eksempel når motparten på et legekontor snakket med dataskjermen fremfor pasienten. En annen fortalte om et foredrag på en museumsutstilling, "[der] sto [foredragsholder] med ryggen til og snakket til maleriene, det ble en håpløs skuffelse for meg", og at det var "en så fortvilet, uverdig opplevelse." Flere påpekte også at "det [er] et **demokratisk** problem når en ikke klarer å påvirke på kommunestyret." I samme retning peker en annen informants kommentar, som mente at hun var "lei av å måtte passe på at andre bruker anlegg og systemene og sånt", så hun hadde sluttet med å si fra.

Flertallet av informantene mente at det er problematisk at hørselshemmede er så "**usynlige**" i samfunnet, og at "kunnskap om sansetap generelt er lav": "Når du sitter i en rullestol, så er det synlig, alle kan se at du trenger en rampe eller en heis, [men] hørselen din er ikke synlig, den er det ingen som kjenner, bortsett fra deg selv", og: "Hørselshemmede får liten oppmerksomhet sammenlignet med andre, mer synlige typer funksjonsnedsettelse." Slikt gjør at "man er ikke like bevisst på at hørselshemmede trenger tilrettelegging." Derfor var flere informanter ganske tydelig på viktigheten av å "kommunisere til omgivelsene 'jeg hører dårlig'", og én brukte selv det (noe belastede) ordet "tunghørt" fremfor "nedsatt hørsel" for å legge vekt på at hun "ikke bare hører litt dårlig." Én klaget også over holdningen at "har du høreapparat, da er jo alle sorger slukket" og mente "da har vi [samfunnet] fortsatt en lang vei å gå."

Sist, men ikke minst ble det også påpekt at "samfunnet vil tjene så mye mer på økt **livskvalitet**, spesielt i forbindelse med tapt arbeidsinntekt."

Behov / ønsker:

Informantene var selv sparsommelige med forbedringsforslag på dette punktet, og derfor har det vært vanskelig å identifisere klare behov som gjelder for alle informanter. Når

det er sagt, så har så å si alle opplevd situasjoner der de har følt seg ekskludert på grunn av sin nedsatte hørsel, eller opplevd at de ikke hadde de samme mulighetene for deltagelse som vanlig hørende, eller til og med møtt diskriminerende holdninger og handlinger. Anbefalingen er derfor å styrke samfunnets kunnskap om hørselstap og dens følger, og å gjøre personer med redusert hørsel mer synlige og nærværende. Det understrekes at denne anbefalingen har sin opprinnelse i forskerens fortolkning av intervjuene.

2.3.11 Covid-19-pandemi

Informantene hadde stort sett et reflektert forhold til pandemien og mente at den har ført både **fordeler** og **ulempes** med seg.

Positivt:

En rekke informanter mente at “korona har bidratt til mye godt”, og her ble verktøy som Teams, Facetime og Skype trukket frem. Disse “gjør det lettere å kommunisere, det er mer tilgjengelig, og så sparer vi mye tid.” Fordelen de siktet på med verktøy til videokommunikasjon er nettopp muligheten for munnavlesing. Én kommenterte også at det er en fordel med “et rolig IT-miljø på Teams, det er mindre støy og uro rundt det.”

Negativt:

Bruk av **munnbind** og ulempene dette innebærer for munnavlesing var et gjengående, ikke-teknisk tema i samtalen. Én bemerket også at hen plutselig ikke kunne dra på Hjelpemiddelsentralen og prøve ut et hjelpemiddel i praksis. I stedet måtte dette sendes i posten, som jo krever en del mer tid. Hva gjelder det tekniske, så var det for noen utfordrende i startfasen av pandemien, til “man fikk **kontroll på digitale [møteverktøy]** og så hvordan disse kunne brukes på en best mulig måte.”

Behov / ønsker:

Også på dette punktet har det vært vanskelig å identifisere klare behov. Digitale møter og fysiske samtaler har både fordeler og ulemper, og det generelle ønsket var så klart å minimere ulempene hos begge for å gi bedre brukeropplevelser og deltagelse. Og fordi både det digitale og det fysiske er ønsket av informantene, er anbefalingen å tilby begge og gi folk så langt det lar seg gjøre anledning til å velge foretrukket møtetype selv.

2.3.12 Annet

Her har vi samlet et fåtall aspekter som ikke kunne innordnes under de andre temaene.

Én informant fortalte at hen, som selv har nedsatt hørsel, på et kurs kom i skade for å snu seg bort fra dem hen snakket til, som resulterte i at kursdeltagerne ikke så hen ansikt til ansikt og misforsto hva som ble sagt. Da bemerket hen med en viss dose selvironi: “Hvordan kan vi forvente at det offentlige tar godt tak i det, når vi ikke klarer å gjøre det selv heller.” Historien viser at **glipp** kan skje de fleste.

En annen med godt innstilte høreapparater skulle jobbe i en barnehage, og hen har ifølge informanten på grunn av støyreduserende teknologi åpenbart fordeler ved å jobbe “i et **støyende miljø**, for hen blir ikke så sliten.” Støykansellerende hodetelefoner har noenlunde samme effekt, men her blir all lyd fra omgivelsene dempet, mens høreapparater har fordelene av at de slipper gjennom det de beregner er viktige signaler.

Når foresatte er ansvarlige for at hørselshemmede barn eller ungdommer får den tilretteleggingen de har krav på, kan enkelte vanskeligheter oppstå når disse ikke sier fra om når ting ikke fungerer som de skal. Dette kan da være “temmelig frustrerende for oss som **pårørende** i perioder”, men er ikke uvanlig, spesielt på ungdomsskolen, der elevene er opptatt av å passe inn og ikke skille seg ut.

2.4 Sitater

Her gjengir vi enkelte sitater fra samtalene med informantene i vilkårlig rekkefølge.

- Mann på rundt 25 år og med hørselstap, på spørsmål om han er høreapparatbruker: “Nei, jeg har tenkt at jeg ikke er gammel nok til å bruke høreapparat.”
- “Det som mange av oss brukere opplever er at vi blir vår egen prosjektleder og ingeniør og advokat når det gjelder tilrettelegging.”
- Informant om tilrettelegging for hørselstap på arbeidsplassen: “Mange bedrifter som har fått til ting melder tilbake at det har blitt bedre for de andre ansatte også, de har også blitt mer fornøyd.”
- “Det er ikke morsomt for oss når alle de andre allerede har ledd av vitsen, å [måtte] vente på å lese det [skrive-]tolken skriver, det er ikke så gøy; vi ønsker å gjøre det samtidig med de andre.”
- Om helsevesenet: “De er ikke flink til å kommunisere generelt med hørselshemmede.”

- Om offentlige etater: “Det verste jeg vet er hvis offentlige tjenester bare har et telefonnummer, og ingen andre måter å kontakte på.”
- Om Cochlea-implantat: “Clen har berget livet mitt.”
- Om teknologi: “Hva tror du hvor mange jeg har tenkt på, hvis jeg hadde mistet hørselen for 30 år siden, det var ikke mobiltelefon, det var ikke sms, da var det ikke tolking, da kunne jeg ikke delta.”
- Om feilmontert teleslynge-system på et forsamlingsrom i kommunen: “Derfor har jeg aldri brukt det systemet, og jeg har dermed vært utestengt fra en del aktiviteter, f.eks. ukentlige samlinger.”
- Om teknologi: “Det er utrolig hva folk sliter med av det tekniske og høreapparater.”
- Om informasjon: “I stor grad så er folk overlatt til nettet og mer eller mindre tilfeldige folk som gir dem mer eller mindre etterrettelig informasjon.”
- Om kunnskap på egne hjelpemidler: “Jeg spør jo folk om de har T [for teleslynge] på apparat, nei, det vet dem ikke.”
- Om utfordringer med varslingsystem på hotell og ikke-fungerende teleslynge på kino: “Du må hele tiden være din egen koordinator, men sånn kan det jo ikke være, det er det som er problemet.”
- Om organisering av varsling ved hotellovernatting: “Når du kommer ned til frokost, så skjønner du at det har skjedd et eller annet i løpet av natta og hele hotellet har vært evakuert, men ikke du.”
- Om høreapparat: “Det ble en annen verden da jeg fikk høreapparatene [...] ellers er musikkforståelsen min alldeles unik igjen; det er en lykke.”
- Om en som nylig ble fersk høreapparat-bruker: “[Hun] dro rett på verkstedet med bilen sin, den tikket jo, det var noe hun aldri hadde hørt før”!
- Om opplevelse med en privatpraktiserende audiograf: “I går kom det ei med høreapparat, hun hadde fått apparatets tynne streng som går inn i øret, tilsendt i posten, med en hilsen fra dette private kontoret: ‘Dette greier du fint å gjøre selv’; altså, er du 93 år, så gjør du jo ikke det.”
- Om strømming av lyd fra enhet rett i høreapparat: “Det er jo en annen hverdag nå som jeg har lyden rett på øret, når det gjelder telefon og ikke minst TV.”
- Om opplevelsen å delta i en virtuell begravelse, der byrået hadde ordnet skrive-tolk: “Tenk at de kunne sitte [hjemme hos seg], kunne høre det presten sier, kunne hører det de pårørende sier ved båra, de får den teksten opp.”
- Om folk som ikke får den rette støtten, sånn at hørselsapparat ikke blir brukt: “Jeg tror at mangel på stimulans gjør at demensen kan komme mye tidligere enn hos folk som er sosialt engasjerte, som er ute hos folk og bruker huet sitt.”

- Om utfordringer med kommunikasjonen: “Egentlig er det ikke høreapparat som er problemet, men hvordan vi forholder oss til hverandre.”
- Om mangel på informasjon på høreapparater: “For et par år siden hadde vi åpen dag der alle som var interessert i å få litt hjelp med hørselen, kunne møte opp, og der var det faktisk folk som hadde brukt høreapparat i 30 - 40 år.”
- Om bruk av nye høreapparater som ikke forsterker støy så mye som eldre modeller, noe som hadde ført til utslitthet etter en kort praksisperiode i jobben som barnehageansatt: “[For litt siden] fikk hun nye apparater og var vikar i barnehage neste hele året.”
- Om å bli ringt opp igjen av det offentlige: “På NAV har jeg opplevd at jeg har fått et videomøte etter at de fikk mail fra meg [...] det har vært en fin og effektiv løsning, det er bedre enn når jeg får en telefon fra dem.”
- Om Covid-19-pandemien: “Jeg synes det er mye lettere å kommunisere med mine kollegaer pga. pandemien.”
- Om å miste teknisk utstyr: “Jeg har en gang forlagt en kabel til Roger-pennen et eller annet sted og sendt mail til ham som har hjulpet meg og vært min kontaktperson [i Hjelpemiddelsentralen], og da sier han ‘da sender jeg den bare i posten’, og da hadde jeg den 2 dager etterpå.”
- Om å få høreapparat som barnehagebarn: “Hun fikk støpt propper [...] og ble holdt fast, og etter dette måtte hun legges i narkose hver gang nye propper skulle støpes, for hun var så redd.”
- Om å klare seg selv i hverdagen: “Så nei, jeg klarer meg ikke [alene].”

3 Fortolkning og anbefalinger

Informantene hadde mye på hjertet og var innom mange ulike tema, selv om hovedfokus med denne studien har vært kommunikasjonsteknologi. I fortolkningen generaliseres funnene for gruppen av individer med nedsatt hørsel, og det startes med funn som er relatert til teknologi.

Feltet preges av at gruppen har stor nytte av teknologien, blant annet for å kunne delta i det sosiale liv og på jobben. Mange opplever dette som en slags avhengighet. Samtidig plages mange av at systemene i en del situasjoner støter på sine teknologiske grenser, for eksempel hva gjelder begrensninger i lydstyrke, støyhåndtering eller når lyden kommer fra flere retninger. Dette til tross for at det har vært store teknologiske fremskritt siden de første tekniske hjelpemidlene ble lansert for mange år siden. Flertallet omtaler hørselsteknologiske produkter som kompliserte og vanskelig å bruke, spesielt når det er

snakk om flere enheter eller flere komponenter. Som en følge av dette klarer mange seg ikke selv, selv om de ønsker dette, og de har et varierende behov for hjelp med kommunikasjonen.

Innebygd støtte i høreapparat og CI for teleslynge og blåtann med mulighet for direktelyd har vært til stor nytte for denne gruppen, og det samme gjelder videofunksjon i nyere kommunikasjonsløsninger og bruk av tilleggsutstyr som trådløse mikrofoner. Det at noen liker direktelyd best, mens andre blir slitne av det, viser at man burde ha lyd tilgjengelig både via direktelyd og høyttaler, for eksempel på seminar. Da kan brukeren selv velge lydkilde og skifte gjennom dagen for å ikke slite seg ut. Opptak av møter og teksting av tale i samtaler er to andre, viktige faktorer som mange i denne gruppen drar nytte av. Men spesielt hva gjelder maskinteksting er (den opplevde) kvaliteten fortsatt for lav, og løsningene har så langt kun i liten grad tatt høyde for å integrere manuelle tolketjenester. Bedre håndtering av lyd i videosamtaler har også blitt etterlyst. Et annet område der dagens teknologi fortsatt kommer til kort er interoperabilitet, sånn at komponentene fra ulike produsenter kan brukes sammen med hverandre. Chat, meldinger og andre tekstbaserte dialogsystemer er kanaler som mange liker å bruke. Pandemien har ført både fordeler og ulemper på teknologisiden med seg for den undersøkte gruppen uten at studien har klart å utkrystallisere en klar trend. I kontrast til dette har FFOs studier om effekten av Covid-19-pandemien påvist at noen har mistet tilbud eller tjenester, for eksempel hva gjelder hjelpemidler og tolketjenester (Larsen 2022), men ingen av disse studiene undersøkte aspekter rundt selve teknologien.

Mange av hørselshemmedes hjelpemidler avhenger av at offentlig infrastruktur er på plass. Her er forbedringspotensialet stort, det være seg køsystemer, teleslynge og / eller strømmeløsninger eller simpelthen bedre akustikk i offentlige rom. Også mangelfull informasjons- og varslingsutstyr i nasjonal infrastruktur, transportsektoren og overnattingsnæringen fører fortsatt til mange ulemper for denne gruppen. Ettersom trygghet er ett av de mest fundamentale menneskelige behovene, anses det å bli ivarettatt sikkerhetsmessig på lik linje med andre som meget viktig for hørselshemmede.

Det ble trukket frem en rekke ikke-tekniske anliggende også, som her deles inn i helsevesen og det offentlige ellers. I helsevesenet er det åpenbart ikke lett å få tak i god informasjon om nedsatt hørsel og mulighetene og begrensningene som ligger i teknisk utstyr. Dette er også viktig for å skape de rette forventningene om hva hørselsteknologi kan og ikke kan gjøre. Her kunne audiopedagogen spilt en mer fremtredende rolle. Det skorter tydeligvis også på hyppigheten og kvaliteten på opplæringen for de som har fått

eller kjøpt utstyr. Flere stilte også spørsmål ved kvaliteten av rådene den enkelte får hos audiograf, og delvis ved vedkommendes habilitet hva gjelder valg av høreapparat.

Det var flere paralleller mellom kommunikasjon med helsevesenet og kommunikasjon med det offentlige. I både helsevesenet og det offentlige er støttetilbudet relatert til hørsel åpenbart ulikt fordelt, og at servicenivået er varierende. Mange hørselshemmede opplever manglende kunnskap om nedsatt hørsel både hos fastlegen og i det offentlige, det vil si i møte med både kommunale og statlige instanser. I begge tilfeller klages også over ingen eller få muligheter for skriftlig kontakt og for dårlig tilrettelegging for nedsatt hørsel i møter. Et lyspunkt er åpenbart Hjelpemiddelsentralen, som utmerker seg med mange tilfredse brukere. Også tolketjenesten fungerer stort sett bra, bortsett fra når behov oppstår utenom vanlig arbeidstid. Her kunne også bestillingsprosessen vært lettere.

Svakhetene i teknologiens samspill og utilstrekkeligheten i felles infrastruktur, samt svakhetene i organiseringen av støttetilbudet, delvis forårsaket gjennom et høyt antall ulike støtteordninger og støtteinstanser, fører i sin helhet til at mange opplever at de selv må stå for mye av koordinerings- og administreringsjobben som kreves. Dette er de samme funnene som vi kjenner fra forskning på teknologi for synshemmede (Halbach, Tunold, and Tjøstheim 2020; Halbach and Tunold 2020; Fuglerud et al. 2021), og det innebærer mange muligheter for forbedring; se anbefalingene lenger nede. Oppfølgings-spørsmål som da melder seg er: Tar samfunnet nok ansvar for inkluderingen, eller pålegges (deler av) ansvaret individet? Er rettighetene til personer med nedsatt hørsel tilstrekkelig inkorporert i norsk lov? Etterleves rettighetene i tilstrekkelig grad av myndighetene? Å svare på disse spørsmålene var derimot ikke del av dette prosjektet, og derfor henvises her til utredningen og diskusjon av juridiske aspekter fra Advokatfirma Nordhus & Aarø (Vik 2021). Der informantene har fremholdt konkrete anbefalinger rettet mot politikerne og myndighetene, er disse likevel inkludert i listen med anbefalinger under.

3.1 Anbefalinger

Anbefalingene er basert på funnene i intervjuene og deles inn i ansvarsområde / aktør. Flere av punktene som retter seg mot administrative myndigheter gjelder også helsevesenet, for eksempel bedre informasjon og opplæring.

Produsentene av tekniske hjelpemidler og kommunikasjonsteknologi:

- Lage universelt utformede hjelpemidler (sånn at de blir mer intuitive og enklere å bruke, at de gir mer rom for feil og er robuste, osv., spesielt for eldre)
- Forbedre støyhåndtering, håndtering av flere lydkilder og forsterkning i hjelpemidler
- Åpne opp proprietære plattformer sånn at komponenter fra flere produsenter kan brukes samtidig, for eksempel gjennom mer bruk av åpne standarder
- Bygge inn støtte for teleslynge og blåtann i alle høreapparat og CI-enheter
- Legge inn støtte for manuell og automatisk i møte- og samtaleverktøy
- Forbedre kvaliteten av maskinteksting

Statlig, offentlig og privat sektor:

- Installere eller forbedre tilbudet på teleslynge-anlegg og strømming i offentlige rom
- Tilby tekstbaserte dialogsystemer som alternativ til telefon
- Forbedre akustikken i offentlige rom
- Bygge infrastruktur som flyalarm sånn at hørselshemmede (og andre med ned-satt funksjonsevne) ikke ekskluderes

Administrative myndigheter og helsevesen:

- Forbedre tilbudet på informasjon om hjelpemidler, for eksempel ved å styrke ordningen med audiopedagog
- Forbedre opplæringen i hjelpemidler, for eksempel gjennom høyere timesatser til audiograf og flere jevnlig oppfriskningsøkter
- Skape mer åpenhet rundt relasjonen mellom audiografer og produsentene av hjelpemidler.
- Etablere et pakkeforløp med informasjon om oversikt over hjelpemidler, tekniske muligheter, hjelpeinstanser (inkludert tolketjeneste), stønader, rettigheter osv., eventuelt gjennom styrking av audiopedagog-tilbudet, samt krav om og høyere satser til oppfølging og bedre samkjøring mellom helsetjenesten og andre offentlige etater (som NAV)
- Sørge for landsdekkende kvalitetssikring av pakkeforløpet på tvers av helseforetakene og kommunene
- Tilby reserveløsninger for hørselshemmede i tilfelle reparasjon av tekniske enheter
- Styrke kontroll av etterlevelse av hørselsrelatert infrastruktur i offentlige bygninger og omgivelser, samt transport- og overnattingsbransjen, for eksempel

gjennom krav til korrekt prosjektering, montering, opplæring og vedlikehold av utstyr som monteres

- Styrke kontroll av etterlevelse av lovkrav om universelt utformet kommunikasjon med det offentlige
- Stille krav til produsentene av hjelpemidler om universell utforming, interoperabilitet, samt støtte for teleslynge og blåtann (forutsetter felles valg av overføringsprotokollene i innkjøpsordningene)
- Styrke tolketjenesten på kveldstid og i helgene, samt stille krav til brukerutstyr og forbedre opplæringstilbud

Politikerne:

- Stille krav om universell utforming og tilrettelegging for nedsatt hørsel / funksjonsevne ved all kommunikasjon med og informasjonsflyt fra det offentlige, inkludert helsevesen
- Tydeliggjøre lovverket ved å stille krav om at universell utforming må gjelde nasjonal infrastruktur, offentlige informasjons- og kommunikasjonsløsninger samt varslingsystemer, inkludert på transportsektoren og i overnattingsbransjen

Interesseorganisasjoner:

- Videreføre den eksisterende satsingen i HLF, eventuelt kombinert med en styrkning av påvirkningsarbeidet mot hjelpemiddelprodusentene, myndigheter og politikere, samt transportselskap og eiere av offentlig infrastruktur (kommuner, skranker, museer, kino o.l.)
- Gjennomføre hørselsrelaterte kampanjer for å heve kunnskapsnivå om nedsatt hørsel i befolkningen og for å gjøre nedsatt hørsel mer synlig i samfunnet
- Vurdere å utarbeide flere egne kurs og informasjonsmateriell med informasjon om hjelpemidler og kommunikasjonsteknologi og opplæring, som eventuelt spres gjennom foreningens likepersoner

Forskningsmiljøer:

- Forske på hørselshemmedes opplevelser med utdannings- og arbeidsrelatert teknologi
- Skaffe mer kunnskap om opplevelser og behov til hørselshemmedes pårørende
- Skaffe mer kunnskap om opplevelser og behov til hørselshemmede på arbeidsplassen

4 Konklusjon

Gruppen av individer med nedsatt hørsel er like mangfoldige som resten av befolkningen, og dette speiles i ulike behov, preferanser og ønsker på det tekniske plan og andre områder. Gjennom fortellingene til 12 personer med nedsatt hørsel har vi fått et unikt innsyn i opplevelsene disse personer har hver dag i møtet med blant annet helsevesen, det offentlige og samfunnet forøvrig, i henhold til mulighetene og begrensningene som ligger i kommunikasjonsteknologi og tekniske hjelpemidler.

Helhetsbildet som tegnes er sammensatt og består av mange ulike positive og negative opplevelser. Teknologien inntar rollen som en muliggjører med svakheter. På den ene siden etablerer den, i form av tekniske hjelpemidler, i de fleste tilfeller en grei eller god hørselsfunksjon og muliggjør dermed til en viss grad at hørselshemmede kan delta i samfunnet. På den andre side introduserer bruk av teknologien en rekke utfordringer hva gjelder samspill med andre tekniske løsninger, spredning av informasjon om hvilke muligheter som finnes, organisering av hjelpetilbudet, korrekt installasjon og tilpasning til den enkeltes behov, preferanser og ønsker, opplæring av brukere, pårørende og andre, samt støtte / *support* i tilfellet tekniske problemer.

Mange av aspektene som kom frem i samtalene er kjent fra før og gjennom annen forskning og bekrefter dermed denne kunnskapen. Den foreliggende studien nyanserer bildet videre med nye innsikter hva gjelder effekten av møte- og samtaleverktøy for denne brukergruppen, især fordelene med bilde og video, samt eksterne mikrofoner og medieopptak. Et annet viktig bidrag er at studien betrakter teknologien i et større perspektiv og relaterer den til andre tverrfaglige områder, som tilpasning, opplæring og teknisk hjelp.

Fordi kommunikasjon alltid innebærer en sender av signaler eller informasjon og en mottaker, kan tilrettelegging for nedsatt hørsel handle om tiltak på kun mottakersiden (individet), kun sendersiden, eller begge deler. Målet med tilretteleggingen er å minske gapet mellom individuelle evner og omgivelsenes krav, også kjent som *disability gap model* (Fuglerud 2014). Studiens funn viser at tiltak i dagens samfunn ofte er iverksatt for selve individet, og her vises til blant annet høreapparater og andre personlige tekniske enheter. Studien påviser videre et stort forbedringspotensial når det gjelder tiltak på sendersiden, og her pekes det på blant annet bedre akustikk og tekniske installasjoner i offentlig infrastruktur. Det er her fokuset av flere tiltak burde ligge.

4.1 Begrensninger

Gyldigheten av funnene i denne studien begrenses av de følgende vurderingene.

Utvalg av informantene var basert på HLFs medlemsregister og er dermed ikke representativ for gruppen “mennesker med nedsatt hørsel” per se. Med 65 000 medlemmer og et høyt antall tillitsvalgte anses dog utvalget å være stort nok til å trekke personer ut fra. Vi mener også prosjektet har lyktes med å finne en god balanse i utvalget i henhold til kjønn, alder, og dataferdigheter, men dessverre ikke hva gjelder etnisitet ettersom vi kun intervjuet norske arbeidstakere.

En studie med dybdeintervjuer regnes som kvalitativ metodikk og har dermed vanligvis få datakilder. Populasjonen på (N=) 12 informanter i denne studien regnes som liten og må tas med i betraktning ved en eventuell generalisering av resultatene.

Prosjektøkonomien gjorde at den tematiske analysen ble gjennomført av kun én forsker. Kvaliteten på analysen korrelerer med forskerens erfaring med metoden og til en viss grad også med vedkommendes subjektive syn. Flere analyser gjennomført av ulike forskere hadde hevet graden av objektivitet noe.

Det understrekes at det ikke har vært anledning til å overprøve den enkelte informantens fortellinger og påstander, men vi har ingen holdepunkter for at informasjonen som har kommet frem, ikke stemmer.

Referanser

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. 2020. “Ny rapport: - Vi trenger mer kunnskap om universell utforming.” Bufdir. May 5, 2020. https://bufdir.no/aktuelt/Arkiv/2020/ny_rapport__vi_trenger_mer_kunnskap_om_universell_utforming/.

Fuglerud, Kristin Skeide. 2014. “Inclusive Design of ICT: The Challenge of Diversity.” University of Oslo, Faculty of Humanities. <https://doi.org/10.13140/2.1.4471.5844>.

Fuglerud, Kristin Skeide, Tonje Fyhn, Till Halbach, Kristin Kjæret, and Terje André Olsen. 2021. “Teknologi og inkludering av personer med nedsatt syn i arbeidslivet: Kunnskapsoppsummering.” Norsk Regnesentral.

Halbach, Till. 2022. “Om ventemusikk og teknostress: En oversikt over hørselshemmedes bruk av kommunikasjonsteknologi.” TBD. Norsk Regnesentral.

Halbach, Till, and Siv Tunold. 2020. “Teknologiens Mange Sider I Synshemmedes Arbeidsliv.” 1050. Norsk Regnesentral.

- Halbach, Till, Siv Tunold, and Ingvar Tjøstheim. 2020. "Teknologiens ambivalens for arbeidstakere med nedsatt syn." 1049. Norsk Regnesentral.
- Larsen, Berit Therese. 2022. "Konsekvenser for funksjonshemmede og kronisk syke etter to år." Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon.
- Norsk Regnesentral. 2021. "Hørselshemmedes opplevelser og behov i en teknologisk hverdag." NR. 2021. <https://nr.no/prosjekter/hoer-hoer/>.
- Oslo Economics. 2020. "Nedsatt hørsel i arbeidsfør alder: En analyse av samfunnskostnader og gevinster ved tiltak." 2020-8. Oslo Economics.
- SSB. 2020. "Nasjonale befolkningsframskrivinger." <https://www.ssb.no/statbank/table/12881/tableViewLayout1/>.
- Vaughn, Porcia, and Cherie Turner. 2016. "Decoding via Coding: Analyzing Qualitative Text Data Through Thematic Coding and Survey Methodologies." *Journal of Library Administration* 56 (1): 41–51.
- Vik, Marit. 2021. "Hørselshemmedes diskrimineringsvern etter norsk og internasjonal rett." Advokatfirma Nordhus & Aarø.
- World Health Organization. 2011. "World Report on Disability."