

Prosjektbeskrivelse

Prosjekttittel:	Hør bedre i digitale møter
Søkerorganisasjon:	Hørselshemmedes Landsforbund
Prosjektleder:	Johanne Dahll Fossen

1. Soliditet

1.1 Bakgrunn for prosjektet/tiltaket

Det siste året har vi vært vitne til et digitalt skifte i arbeidslivet og i undervisning på grunn av koronapandemien og smittevern hensyn. Bruk av digitale møteplattformer er blitt en naturlig del av hverdagen for mange arbeidstakere, skoleelever og studenter. Dette har gitt uvurderlige muligheter og løsninger for et samfunn preget av sosial nedstengning, hjemmekontor og hjemmeundervisning. Undervisning og møter holdes over ulike møteplattformer som Teams, Zoom, Whereby, Helsenett og andre. Møteformen kan imidlertid gi utfordringer for personer med nedsatt hørsel fordi lyd kvalitet og lytteforståelse i denne møteformen reduseres. Hørselshemmede melder om vansker med å oppfatte og å høre godt nok i møter. De melder om misforståelser, behov for å gjette, usikkerhet og slitenhet etter møter. Vi frykter at dette blir en ekstra belastning for hørselshemmede i arbeid eller studier. Vi vet at mange i denne gruppen allerede i en del tilfeller sliter for å opprettholde sin tilknytning til arbeidsliv og studier. Dette bekreftes av både forskning (Svinndal, 2018) og fra praksisfeltet (Kurs for yrkesaktive, HLF Briskeby RUT). Det er ikke å forvente at alle arbeidsgivere eller studiesteder har kjennskap til god tilrettelegging eller nødvendigvis er positive til slike tiltak. Vi vet også at mange arbeidstakere og studenter er redde for å ta opp spørsmålet om tilrettelegging grunnet frykt for diskriminering eller skam. Atter andre er fullstendig utslitte etter årelang slitasje.

Våre erfaringer fra praksisfeltet er at mange hørselshemmede ikke er kjent med at digitale møter kan tilrettelegges slik at lytteforståelsen bedres. Årsaken er sammensatt. Vi oppfatter at en del ikke reflekterer over problematikken, men innfinner seg med situasjonen uten å søke etter årsak til slitenhet eller å ta tak i utfordringen. Vi opplever at en del brukere allerede er blitt tildelt diverse hørselsteknisk utstyr, men de er ikke klar over bruksområdene og gjenstandene blir derfor liggende hjemme i skuffen. Andre vil ikke være til bry eller vil nødvendig synliggjøre vanskene på grunn av skam og stigma. Videre er det tydelig at en del "frykter" hørselsteknisk utstyr utover høreapparatene og har en antakelse om at slike blir for avanserte og vanskelige å håndtere.

Disse erfaringene har vi særlig gjort oss det siste året etter at covid-19 og smittevern hensyn gjorde at HLF Briskeby sin virksomhet måtte stenge for fysiske kurs- og rehabiliteringstilbud. Vi har gjort et omfattende arbeid på området og utviklet et godt tilrettelagt digitalt tilbud som gjør at vi kan opprettholde tilbudene i samme omfang som tidligere. Det er spesielt med bakgrunn i våre møter med hørselshemmede i denne sammenheng at vi opplever et stort informasjonsbehov hos målgruppen. Det er tydelig at mange deltakere ikke er kjent med muligheter for tilrettelegging i digitale møter og at informasjon ikke har nådd frem til dem på andre måter. De melder om slitasje i digitale møter i arbeidsliv og studier grunnet hørselsutfordringene og manglende kunnskap om hva som kan bedre forholdene.

Digitale møter kan tilrettelegges for hørselshemmede med ulike grep slik at man lettere kan oppfatte hva som sies og delta aktivt. Det er helt unødvendig at arbeidstakere eller studenter med nedsatt hørsel skal slite i, eller vegre seg for deltakelse i digitale møter.

Prosjekt mål: Produsere informasjonsfilm og brosjyre til personer med nedsatt hørsel om tilrettelegging i digitale møter.

Formål/effekt mål: Hørselshemmede skal mestre den digitale møteformen i arbeidsliv og undervisning til tross for utfordringer knyttet til korona-pandemien og smittevern hensyn.

1.2 Aktivitet/tiltak/metode

Vi skal produsere en kort informasjonsfilm om tilrettelegging for nedsatt hørsel i digitale møter. I tillegg skal vi produsere en brosjyre med samme innhold. Materiellet skal beskrive relevante problemstillinger som brukeren kan kjenne seg igjen i, videre aktuelle løsninger for bedre lytteforståelse og til slutt informasjon om system- og søkemuligheter. Begge produkter skal publiseres både direkte til sluttbruker og til sluttbruker via hørselsfaglige virksomheter. Veien til sluttbruker er via ulike deler av det hørselsfaglige hjelpeapparatet, slik som hørselssentralene i helseforetakene, ØNH-avtalespesialister og NAV hjelpemiddelsentral. Brukerorganisasjonen HLF og vår egen kurs og rehabiliteringsvirksomhet for hørselshemmede har direkte kontakt med brukere og er svært relevante formidlere. Videre skal materiellet publiseres for et bredere publikum, gjennom bedriftshelsetjenester og utdanningsinstitusjoner. I tillegg vil sosiale medier bli brukt som informasjonskanal.

Vi er kjent med at hørselshemmede er en lite ensartet målgruppe som kan være vanskelig å nå ut til med informasjon. Årsaksforhold er beskrevet ovenfor i punkt 1.1; manglende refleksjon over utfordringer til tross for slitasje i hverdagslivssituasjoner (en stille aksept av en utfordrende livssituasjon), samt at skam og stigma er medvirkende årsaker. Dette ser vi både blant unge og voksne med nedsatt hørsel. HLF Briskeby har bred og lang erfaring fra hørselsfeltet, fra direkte kontakt med skoleelever, studenter, kursdeltakere og rehabiliteringsdeltakere. Videre har vi opparbeidet et bredt nettverk som følge av samarbeid med andre hørselsfaglige aktører. Vi vil gjøre nytte av dette nettverket for å nå ut med prosjektet til både relevante virksomheter og sluttbruker.

Vår virksomhet har gjort et stort utviklingsarbeid det siste året når det kommer til digitalisering av kurs- og rehabiliteringsopphold. En stor del av vår virksomhet omfatter kurs- og rehabiliteringstilbud til hørselshemmede og da pandemien stengte for fysisk oppmøte, måtte vi legge om all virksomhet til gjennomføring på digitale plattformer. Det var avgjørende for oss og våre brukere at tilbudene ble universelt utformet og tilrettelagt for hørselsutfordringer. Vi benytter møteplattformen Zoom, kringkastingsprogrammet OBS Studio, Team-Viewer og Any-desk og får på denne måten tilrettelagt for gode forhold for munnavlesning samtidig med Power Point- presentasjoner og i tillegg direkteteksting med skrivetolker. Dette arbeidet gir oss verdifulle erfaringer og et godt grunnlag for å videreutvikle beslektede prosjektidéer slik som *Hør bedre i digitale møter*.

Den tekniske og digitale utvikling av hørselsteknisk utstyr går fort. Det kan derfor være utfordrende å lage en informasjonsfilm med innhold av varig gyldighet når det kommer til de spesifikke tekniske hjelpemidlene. Dette vil vi imøtegå ved å fremheve hovedbudskapet som er det faktum at digitale møter *kan* tilrettelegges ved universelle løsninger samt ved de tekniske løsninger som NAV Hjelpemiddelsentral til enhver tid har oversikt over og som er tilgjengelig i deres sortiment. Det utstyret som finnes på markedet i dag vil trolig være erstattet eller supplert av nyere og forbedret utstyr om få år, slik at hovedbudskapet i film og brosjyre snarere er informasjon om muligheter og fremgangsmåte fremfor fokus på konkrete produkter. I denne delen av prosessen vil NAV Hjelpemiddelsentral bli trukket aktivt inn og deres kunnskap og kompetanse tillegges stor vekt.

Brukere av NAVs tjenester kan oppleve at både det hørselstekniske utvalget og søknadsprosess er komplekst og lite oversiktlig. Det er derfor vesentlig for prosjektet å dra nytte av NAVs egen kunnskap og kompetanse og søke å presentere området for brukere på en god måte. Det er et mål å gi en oversiktlig presentasjon av både bruksområder og fremgangsmåte i nært samarbeid med NAV.

I tillegg til NAVs konkrete bidrag om teknisk utstyr og søknadsprosess, skal vi fremheve andre og mer universelle råd for tilrettelegging av digitale møter. Prosjektet skal belyse alle muligheter for god tilrettelegging i digitale møter, også slike som brukere selv kan iverksette. Disse er ikke påvirket av tid og teknisk utvikling. Eksempelvis å redusere bakgrunnsstøy og fremheve betydningen av lysforhold.

Prosjektet evalueres ved å innhente informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentral, Oslo, om det har vært økt etterspørsel etter hørselstekniske hjelpemidler.

Vi ser ingen etiske utfordringer i prosjektet ettersom det vil rette seg mot en hel målgruppe, ingen spesifikke personer i målgruppen skal delta.

2. Virkning

2.1 Antatt virkning av prosjektet/tiltaket

God tilrettelegging for nedsatt hørsel i digitale møter kan redusere negative konsekvenser av smitteverntiltak. Digitale møter er i seg et effektivt smitteverntiltak, men gir negative konsekvenser for personer med nedsatt hørsel. Ved å informere hørselshemmede om løsninger for bedre lytteforståelse i digitale møter, vil effekten bli at hørselshemmede kan delta på lik linje med andre. Dette vil naturligvis ha stor individuell betydning og gevinst for den enkelte. Arbeids glede og trygghet i rollen som student eller arbeidstaker kan øke. Den slitasjen som utfordrende digitale møter kan medføre med usikkerhet, angst for stigma samt fysiske spenninger, kan reduseres. På denne måten bidrar informasjonen til å beholde tilknytning til arbeidslivet. I en videre forstand vil dette også gi en samfunnsgevinst.

2.2 Tiltak for formidling og utnyttelse

Informasjonsprosessen er en naturlig del av prosjektet slik som beskrevet i punkt 1.2. Vi formidler prosjektet til relevante aktører i hørselsfeltet og vårt nettverk samt til mer generelle relevante aktører. Brukerorganisasjonen HLF sine kanaler og sosiale medier tas i bruk for å nå direkte ut til den primære målgruppen.

I det digitale skiftet som vi opplever i disse dager, er det sannsynlig at digitale møter er kommet for å bli. Uavhengig av hjemmekontor eller pandemi er det blitt klart for oss at digitale møter er svært hensiktsmessig i mange sammenhenger. Dette betyr at slike møter fortsatt vil være en naturlig del av arbeidshverdagen i uoverskuelig fremtid. Personer med nedsatt hørsel må derfor også etter pandemien og de strenge smitteverntiltakene få informasjon om hvordan møtene kan tilrettelegges på en god måte. Det produserte materialet vil være relevant å benytte i lang tid etter at prosjektperioden er over. Som nevnt har vår virksomhet gjennomført digitale kurs- og rehabiliteringstilbud i snart ett år. Det er ingen tvil om at våre digitale tilbud vil bli videreutviklet og videreført selv om samfunnet igjen åpnes for fysiske møter. Dette gjelder trolig i flere områder i samfunnet. Dermed er det viktig at vi følger opp med veiledning om hvordan de digitale møteplattformene kan tilrettelegges for hørselshemmede slik at denne gruppen ikke blir ekskludert fra arbeidsliv eller utdanning.

3. Gjennomføring

3.1 Prosjektleder og prosjektgruppe

Prosjektgruppen består av prosjektleder og prosjektmedarbeider. Prosjektleder har lang erfaring fra hørselsfeltet gjennom mange års ansettelse i HLF Briskeby-systemet. Hun har et bredt nettverk i feltet. Hun har vært prosjektleder -og medarbeider ved flere prosjekt finansiert av Stiftelsen Dam.

Prosjektmedarbeider I har også lang erfaring fra HLF Briskeby og har nær kjennskap til brukergruppen fra kurs- og rehabiliteringsvirksomhet. Hun har selv brukerkompetanse som hørselshemmet og vil bidra med denne i innholdet til film og brosjyre samt bidra med praktisk hjelp gjennom prosjektet.

Prosjektmedarbeider II er ansatt ved HLF Briskeby som teknisk medarbeider. Han har vært og er en avgjørende medspiller til virksomhetens omlegging av våre fysiske kurs- og rehabiliteringstilbud til digitale tilbud under korona-pandemien. Medarbeideren har gode digitale og tekniske ferdigheter og vil være ansvarlig for filmproduksjonen i prosjektet.

Prosjektmedarbeider III er også ansatt ved HLF Briskeby og har utdanning innen grafisk design. Denne kompetansen er nødvendig ved utforming av film og brosjyre. Medarbeideren vil også få oppgaver med teksting av filmen samt utforming av annonsemateriell til sosiale medier.

I tillegg til disse nevnte medarbeiderne ved HLF Briskeby vil vi kunne dra nytte av virksomhetens øvrige ansatte og deres kompetanse. Dette er spesielt relevant fra kursansvarlige for vårt *Kurs for yrkesaktive*, audiograf med erfaring fra privat ØNH-drift samt fra team-leder for *Utadrettet virksomhet* som gir

hørselsfaglige rådgivningstjenester tjenester rettet mot videregående opplæring og utdanningssektoren. Ved HLF Briskeby har vi flere ansatte med nedsatt hørsel og disse bidrar med nyttig brukerkompetanse.

NAV Hjelpemiddelsentral, Oslo og Akershus, vil bidra som samarbeidspart og bistå med kunnskap om hørselstekniske løsninger samt om søknadsprosedyre. I Norge er både høreapparater og hørselsteknisk tilleggsutstyr finansiert gjennom Lov om Folketrygd og er gratis for brukerne. Alt tilleggsutstyr ut over høreapparat formidles til bruker gjennom NAV Hjelpemiddelsentral og disse innehar derfor både nødvendig, og til enhver tid oppdatert, kompetanse om aktuelt hørselsteknisk utstyr relevant for digitale møter. Kompetanse om søkeprosess finner vi også her. NAV Hjelpemiddelsentral, Oslo og Akershus, kommenterer at prosjektet høres spennende ut og de har bekreftet at de vil samarbeide om prosjektet.

Brukerkompetanse og brukererfaring er viktig for prosjektets treffsikkerhet. Arbeidslivsutvalget i HLF har bekreftet at de vil bistå med sin brukerkompetanse. Utvalget består av medlemmer i HLF med spesielt fokus på arbeidsliv. Disse trekkes aktivt inn i prosjektet, spesielt i planlegging av produksjon av film og brosjyre og videre i formidling og utnyttelse.

HLFU (HLF Ungdom) har bekreftet at de vil bistå med sin brukerkompetanse. HLFU har medlemmer i alderen 13-35 år med nedsatt hørsel. Mange av disse er studenter og forholder seg til digital undervisning og digitale møter og opplever således de samme utfordringer som arbeidstakere med nedsatt hørsel. Også HLFU har bekreftet at de vil være samarbeidspart i prosjektet.

Til sammen har vi sterke representanter både fra det praksisnære fagfeltet, fra offentlige instanser og ikke minst fra brukerfeltet. De ulike aktørene vil kunne belyse saken fra ulike vinklinger.

3.2 Arbeidsplan: Organisering og styring

PRAKTISK GJENNOMFØRING	ANSVARLIG	TIDSROM
<p>Planleggingsfase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeid opprettes med NAV Hjelpemiddelsentral, HLF Arbeidslivsutvalg og HLFU, samarbeidsformer avklares • Prosjektleder og prosjektmedarbeidere planlegger i detalj innhold i film og brosjyre, innspill innhentes fra samarbeidsparter • Anbud om produksjon av brosjyre innhentes 	<p>Prosjektleder</p> <p>Prosjektleder- og medarbeidere</p> <p>Prosjektleder</p>	<p>01.02.- 01.04</p>
<p>Gjennomføringsfase:</p> <p>1. Produksjon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innhold og grafisk design av brosjyre • Innspilling av film <p>2. Etterarbeid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endringer og redigering av innhold i samarbeid med NAV Hjelpemiddelsentral, HLF Brukerutvalg, HLFU og andre • Teksting av film 	<p>Prosjektleder og prosjektmedarbeider I og III</p> <p>Prosjektleder og prosjektmedarbeider I og II</p> <p>Prosjektleder- og medarbeidere</p> <p>Prosjektmedarbeider III</p>	<p>01.04.- 01.07.</p> <p>01.07.- 01.11.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Ferdigstilling av film Trykking av brosjyrer, 15.000 ex. <p>3. Distribuering og formidling</p> <ul style="list-style-type: none"> Film og brosjyre legges på nettside Papirbrosjyrer sendes pr post til alle aktuelle mottakere, ca 120 Link til brosjyre og film sendes pr e-post til alle aktuelle mottakere Formidling til HLF/HLFU og medlemmer: artikkel og annonsering i medlemsbladet DIN HØRSEL (papir og digitalt), samt e-post til medlemsgrupper Formidling til brukergrupper via Facebook-annonse 	<p>Prosjektmedarbeider II og III</p> <p>Prosjektmedarbeider III</p> <p>Prosjektmedarbeider II</p> <p>Prosjektleder og medarbeider</p> <p>Prosjektleder og medarbeider</p> <p>Prosjektleder og medarbeidere</p> <p>Prosjektleder og medarbeidere</p>	<p>01.11.- 01.01.</p>
<p>Sluttfase:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluering av gjennomføring og effekt i samarbeid med NAV Hjelpemiddelsentral, HLF Arbeidslivsutvalg og HLFU Plan for videreføring Sluttrapport 	<p>Prosjektleder</p> <p>Prosjektleder</p> <p>Prosjektleder</p>	<p>01.12.- 31.12.</p>

Figur 1: Aktiviteter/milepæler (skriv inn navn på aktivitet og sett X-er i de månedene den pågår)

År	2021											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aktivitet/måned												
Planleggingsperiode		X	X									
Produksjon				X	X	X						
Etterarbeid							X	X	X	X		
Distribuering og formidling											X	X
Evaluering												X
Plan for videreføring												X
Sluttrapport												X

Litteraturliste

Svinndal, E. V.: *Hearing loss and work participation in Norway*. NTNU 2018