

Samhällsinformation under coronapandemin – för alla?

Stefan Johansson, Begripsam
Karin Forsell, Begripsam
Catharina Gustavsson, Centrum för klinisk forskning Dalarna

Rapportdatum 29 januari 2021



Innehållsförteckning

Bakgrund	5
Metod	6
Sammanfattning	7
Resultat	9
<i>Hur har informationen om covid-19-pandemin fungerat i Sverige?</i>	9
Vilka har upplevt de största svårigheterna?	9
Behov av att ordinarie information bearbetas	9
Många tar hjälp av någon för att få information	10
Vissa typer av information har saknats	10
Vem riskerar att missa den här typen av information?	10
Vilka har upplevt att informationen har fungerat bra?	11
Vilka informationskällor har använts	11
Det övergripande budskapet har nått fram	12
Information om lokala råd och restriktioner upplevs svår	12
Information om provtagning upplevs som svår	13
Detaljerad information fungerar sämre än övergripande information	13
<i>Hur har offentliga aktörer klarat sitt informationsuppdrag?</i>	15
Krisinformation.se	17
Regeringskansliet och Sveriges Kommuner och Regioner	19
Folkhälsomyndigheten	20
Myndigheten för Delaktighet	21
Myndigheten för tillgängliga medier	21
Institutet för språk och folkminnen	22
Specialpedagogiska Skolmyndigheten, SPSM	23
Regioner	24
Kommuner	28
<i>Hur har medierna klarat att ge tillgänglig information?</i>	29
Radio	29
TV	30
Riksmedier	30
Medier med särskilt ansvar: SVT, SR och 8 Sidor	30
Lokala medier	31
Sociala medier	31
<i>Hur har informationen fungerat för olika grupper?</i>	32
ADHD och Autism	32
Afasi och andra medfödda eller förvärvade hjärnskador	32

Dyslexi	33
Döva.....	35
Dövblinda	36
Intellektuell funktionsnedsättning.....	38
Synskadade och blinda	39
<i>Analys</i>	42
Svårigheter kopplade till exekutiva funktioner.....	42
Nyhetspulsens fångas inte upp av de alternativa distributionsformerna.....	43
Den lokala och detaljerade informationen har fungerat sämre	45
Ska informationen komma till individen eller individen till informationen?.....	46
Riskfaktorer	47
Ökade digitala kunskaper.....	47
Begripsam AB.....	49

Bakgrund

Det här är en rapport beställd av Myndigheten för Tillgängliga Medier (MTM) inom ramen för forskningsprojektet "Har informationen om covid-19 pandemin varit åtkomlig och begriplig för personer med funktionsnedsättning och kan den förbättras?".

Projektet drivs av Centrum för Klinisk Forskning i Dalarna (CKF) i samarbete med Begripsam.

MTM och CKF finansierar arbetet, som fortsätter med både datainsamling, analys och publicering av projektets resultat även efter att denna rapport producerats.

Rapporten är ett underlag för MTM att rapportera till regeringen och andra centrala aktörer om hur informationen om pandemin har fungerat hittills.

Pandemin är tyvärr ett pågående händelseförlopp men vi hoppas att berörda aktörer kan få till en omedelbar förbättring genom att åtgärda en del av de brister vi pekar på i denna rapport.

Metod

Studien är en deskriptiv tvärsnittsstudie med teoretisk grund i deltagande aktionsforskning. Insamling av data har skett via intervjuer och fokusgrupper. Den primära källan är personer som på grund av funktionsnedsättning kan ha svårt att komma åt eller att förstå samhällsinformation.

Vi har också använt oss av sekundära källor i form av anhöriga, vänner eller andra personer som kan känna till hur informationen fungerat. Som komplement har vi också fört samtal med företrädare för intresseorganisationer.

Vi har även besökt ansvariga myndigheters webbplatser och gjort stickprov på hur regioner och kommuner informerat sina medborgare.

Deltagarna har rekryterats enligt metoder för snöbollsurval via upprop i sociala medier, via intresseorganisationer och redan upparbetade kontakter i forskargruppens nätverk.

Totalt har ett 50-tal personer intervjuats eller deltagit i fokusgrupper. Personerna representerar följande funktionsnedsättningar:

- Blinda eller gravt synskadade
- Döva eller gravt hörselskadade
- Intellectuella svårigheter
- Läs- skriv- och siffersvårigheter
- Neuropsykiatriska svårigheter
- Språksvårigheter

Studien har genomgått en etikprövning och två material för samtycke har tagits fram. Ett baserat på text och ett baserat på symboler och text. Deltagarna har fått en ersättning om 300 kronor för sin medverkan.

Data har analyserats med kvalitativ innehållsanalys.

Arbetet har genomförts av:

- Stefan Johansson, metodansvarig, intervjuer och analyser
- Catharina Gustavsson, metodansvarig, intervjuer och analyser
- Karin Forsell, intervjuer och analyser
- Anna Pålsson, intervjuer av döva deltagare
- Sonia Gunnarsdotter, bokning och administration av deltagare

Sammanfattning

Rapporten visar att centrala aktörer behöver vara bättre förberedda nästa gång en kris inträffar i samhället. De behöver vara redo att från dag ett i en kris kunna nå alla personer, även dem som är beroende av att information görs tillgänglig. Det kan vara just dessa personer som löper störst risk att råka illa ut i en kris.

Här följer de viktigaste lärdomarna, i punktform:

- De som är beroende av att ordinarie information bearbetas och görs tillgänglig har haft de största svårigheterna att få tag på och ta till sig information.
- Få av de informationskanaler som publicerar anpassat material använder sig av tekniker för att "trycka ut" information till mottagarna.
- Detaljerad information fungerar sämre än övergripande information. Alla vet att man ska tvätta händerna men få har koll på detaljer kring exempelvis hur man testar sig. Det tyder på att information som är generell för alla i hela landet har haft lättare att nå ut än information som är regionaliserad eller ännu mer lokal.
- Ur ett tillgänglighetsperspektiv har de fasta tiderna för samhällsinformation varit bra. Många av de intervjuade personerna har nämnt "klockan 14". Det är ett bra exempel på hur en tydlig struktur skapar förutsättningar för tillgänglighet.

Vid denna tidpunkt har aktörer från olika myndigheter och samhällsaktörer kommit till samma plats och förmedlat informationen från de olika aktörerna vid samma tillfälle. Det minskar behovet av att personer själva behöver lista ut var viktig information finns och sedan hantera de olika aktörernas informationskanaler.

Det är också bra att informationen har förmedlats av samma personer över lång tid. Åtminstone vissa myndigheter har därmed förkroppsligats av enskilda personer. Det ger en trygghet att känna igen hur de ser ut och hur de pratar. Att få svår information förmedlad av en person snarare än en anonym myndighet tycks vara viktigt för vissa.

- Många har radio som sin primära kanal för information. Det gäller särskilt personer som är medelålders eller äldre. Så har det varit länge och det är inget som ändrats under pandemin.

- Systemen för att producera information i alternativa format är inte anpassade för att ansluta sig till den nyhetspuls som krävs i en samhällskris.
- Centrala aktörer för krisinformation hade inte rutiner på plats för att producera tillgänglig information.

Resultat

Hur har informationen om coronapandemin fungerat i Sverige?

Vilka har upplevt de största svårigheterna?

Vår undersökning visar att personer inom följande grupper har de största svårigheterna att tillgodogöra sig informationen om covid-19:

- Personer som är döva
- Personer som är dövblinda
- Personer med intellektuell funktionsnedsättning
- Personer med afasi
- Personer som får nyheter förmedlade av tredje person
- Personer med en svår funktionsnedsättning som lever ensamma

Det handlar främst om de personer inom dessa grupper som av någon anledning har extra stora svårigheter att tillgodogöra sig information i myndigheters och mediers vanliga informationsflöden och vanliga sätt att producera information.

Behov av att ordinarie information bearbetas

Det som **förenar dessa personer är att de har behov av att nyheter och samhällsinformation produceras på ett särskilt sätt.**

För döva och dövblinda kan det handla om att få information på teckenspråk för att informationen ska bli tillgänglig och begriplig. För personer med intellektuell funktionsnedsättning gäller att informationen behöver förenklas men också kompletteras med exempelvis bilder. Detsamma kan gälla för vissa personer med afasi.

En viktig slutsats av vår undersökning är att det är de personer som är beroende av att ordinarie information bearbetas och görs tillgänglig som haft de största svårigheterna att få tag på och att ta till sig information.

Så här säger en av intervjupersonerna om hur hen önskar att det ska vara:

”Det är lättläst, många bilder och uppläsning av texten!”

Många tar hjälp av någon för att få information

Många personer med funktionsnedsättning löser svårigheter med att tillgodogöra sig viktig samhällsinformation genom att ta hjälp av en tredje person. Denna person berättar om viktiga nyheter på ett sätt som gör att personen förstår. Det kan vara nära anhöriga, grannar, vänner eller representanter för organisationer och verksamheter som personerna med funktionsnedsättning besöker. **Men, dessa "livlinor" har i flera fall brutits under pandemin.** Om inte denna person finns i det egna hushållet så har rekommendationerna om fysisk distansering förhindrat detta informationsutbyte.

Kännetecknande för många av de personer som haft svårigheter är att de som tillägg till att de behöver anpassad information ofta har **svårt att aktivt söka upp information.**

En viktig insikt är att få av de informationskanaler som publicerar anpassat material använder sig av tekniker för att "trycka ut" information till mottagarna.

Vissa typer av information har saknats

För vissa har det varit helt enkelt **inte funnits information att hitta.** Det gäller till exempel personer som behöver information på **teckenspråk.** Sådan information har förekommit sporadiskt, men inte alls i tillräcklig omfattning.

Det har även saknats kompletterande bildstöd till skriftlig information. Personer som har stora svårigheter att ta till sig skriftlig eller talad information kan behöva ett kompletterande bildstöd. I denna grupp finns till exempel personer med afasi och personer med utvecklingsstörning.

Vem riskerar att missa den här typen av information?

Vi har identifierat en grupp som tydligt riskerar att missa den övergripande informationen:

- Personer som är ensamma och som är beroende av indirekt informationsförmedling.

Det handlar främst om personer med afasi, personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer som är dövblinda.

Ensamma personer i dessa grupper är dock svåra att nå för intervjuer. De är vad som kallas "hidden populations". Vi har lyckats nå enstaka individer som lever helt

ensamma, men den huvudsakliga informationen kommer från personer som arbetar i intresseorganisationer med kännedom om hur förhållandena ser ut.

Vilka har upplevt att informationen har fungerat bra?

De som redan innan pandemin har bra sätt att hänga med i nyhets- och informationsflödet har kunnat använda dessa sätt för att också få information under pandemin.

Vilka informationskällor har använts

- Radio
Radio har varit den viktigaste informationskanalen för personer med funktionsnedsättning under pandemin.
- TV
Även tv har fungerat som en viktig informationskanal.
- TV + webb
Många har hållit sig uppdaterade genom nyhetsmediernas information på webben.
- Myndigheter via webben
Ett mindre antal har också sökt upp myndigheters information på webben.
- Sociala medier
Några har fått information och följt utvecklingen i pandemin genom sociala medier.

Flera intervjupersoner har nämnt brev som ett viktigt sätt att få hem viktig information. Ett exempel:

”Jag skulle vilja ha ett brev med information. Många, äldre och kanske funktionshindrade kanske inte läser på nätet. Det borde skickas ut information om hur man ska göra, hålla avstånd och steg för steg hur man ska göra. Vem man ska kontakta. Punkt för punkt, enkelt i olika stycken. Inte massa text ihop i ett papper. Luftigt. En bild som visar, ett diagram som illustrerar. Symtomen som man ska vara varse om. Vart man vänder sig inom sjukvården. Hade varit bra att ha fått något sånt här. Kanske fler brev om man märker att folk inte gör som man rekommenderar. Kanske en påminnelse. Skriva att man förstår att det är jobbigt att vara hemma, förklara hur läget ser ut, varför det är så viktigt.”

Det övergripande budskapet har nått fram

Alla som vi pratat med har kunnat redogöra för de huvudsakliga dragen i den svenska strategin. Det budskapet har antingen nått fram direkt eller indirekt.

- Med **direkt** menar vi att den individ vi intervjuat på egen hand har fungerande lösningar för att få tag i viktig samhällsinformation. De flesta i denna kategori har fungerande strategier för nyhetsbevakning och dessa strategier har fungerat bra. Personerna har tidigt under pandemin fått tillräcklig information och vissa anser till och med att det periodvis har varit ett överflöd av information.

”Det är för mycket information. Varje dag har det varit en timme på nyheterna, så länge orkar jag inte lyssna på sånt här. Det är överlag på nyheterna och överallt bara corona. På tok för mycket information. Ja, vad ska jag säga, som sagt, det har varit så mycket, så jag har inte orkat läst allt.

- Med **indirekt** menar vi att det finns personer som fått den övergripande informationen förmedlad via en person i deras närhet. Denna person är ofta en nära anhörig och ibland en personal på exempelvis ett LSS-boende eller en lärare i särskolan.

Det finns tydliga mönster för hur olika grupper har fått den övergripande informationen om pandemin.

Information om lokala råd och restriktioner upplevs svår

Inledningsvis i pandemin kommunicerades en relativt enkel och sammanhållen information. Den var lika för alla i hela landet. Men i takt med att olika saker har kommit att gälla i olika delar av landet har det blivit svårare. Många upplever att det är svårt att veta vad som gäller i just den egna regionen eller kommunen.

En person från Vänersborg berättade:

”Det har fungerat dåligt med kommunal information. Hur man ska göra lokalt, vad som gäller. Och när de ändrar beslut utan att förklara riktigt varför. Som att de stänger dagcenter och inför besöksförbud på boenden och så, utan att de förklarar varför.”

En person med afasi, från Värmland:

“Jag gömmer mig här hemma. Håller mig undan. Frugan får hålla reda på.”

Personen ansåg sig inte själv kunna bilda sig en uppfattning om vad som gällde lokalt i slutet av november. Han visste inte heller hur han skulle göra om han behövde testa sig.

I flera fall har fungerande strategier visat sig vara sårbara under pandemin. Det gäller särskilt personer som är beroende av att andra personer förmedlar information. Om dessa förmedlare dessutom är utanför det egna hushållet slår reglerna om social distansering sönder personernas ordinarie strategier.

Information om provtagning upplevs som svår

Informationen om hur det går till att testa sig för covid-19 eller för antikroppar har upplevts som svår eller obefintlig. Flera av de intervjuade personerna har haft svårt att förstå hur det går till där de bor. Några förstår fortfarande inte det och hoppas att de får hjälp om det blir aktuellt. Ett exempel berättat av en person med grav synnedsättning:

“Jag har inte haft några svårigheter att varken förstå eller få information, jag är digitalt van. Möjligtvis är det otydligt hur jag som har en grav synnedsättning skulle göra antikroppstest. Jag klarade inte själv lösa det i appen, min seende man fick hugga in. Och nu undrar jag hur personer med synnedsättning gör test för aktiv covid, vem instruerar, hjälper fylla i papper osv? Har inte fått någon info om alternativa testsätt för någon av testen.”

Detaljerad information fungerar sämre än övergripande information

När informationen behöver bli detaljerad så tycks det fungera sämre. Exempelvis hur man bokar tid för provtagning eller vilka lokala restriktioner som gäller för skolor, bibliotek och liknande. Lokalradion kan ha sagt något men inte på ett sätt som gör att detaljerna fastnar.

Många har noterat problem med att använda 1177.se eller att ringa till 1177. Vissa kommer inte in på 1177.se och de regioner som valt att man ska boka sig för tester den vägen tycks inte ha förstått att detta hindrar vissa från att boka tider.

Flera personer har också påpekat att det saknas viktig information. Ett exempel:

“Om man inte har bil, hur ska man då ta sig till platser för att göra tester om man samtidigt inte ska använda kollektivtrafik?”

(Det finns flera grupper som inte kan köra bil, och förekomsten av att ha körkort kan vara låg i vissa grupper.)

Andra har haft svårt att uppfatta hur viruset smittar.

“Det sägs inte så mycket om hur det smittar, man har inte fått något formellt om hur. Det har varit svårt att förstå, hur det smittar? Jag har inte riktigt fattat, smittar det via beröring, eller om man är i samma rum? Om man söker på symtom, jag googlade innan, då hittade jag lite.”

Hur har offentliga aktörer klarat sitt informationsuppdrag?

Under pandemins förlopp har ett antal centrala aktörer utkristalliserats. De har i olika utsträckning ansvarat för någon del av samhällsinformationen. För personer som vill gå direkt till källan är dessa myndigheter centrala.

Det är också deras information som behöver vara tillgänglig. Men det tycks inte som att någon av dessa aktörer från dag ett hade en färdig plan för hur krisinformation ska göras tillgänglig för alla olika grupper. Vissa aktörer har dock relativt snabbt anpassat sig och förbättrat sig. Andra har bara sporadiskt och på ett inte sammanhängande sätt försökt skapa tillgänglig information.

De aktörer som har förbättrat sig tycks ha gjort det efter påstötningar från intresseorganisationer. I några fall tycks ett samarbete ha etablerats så att aktören kan få feedback på att informationen fungerar. Men i flera fall tycks det som att intresseorganisationerna har haft svårt att få gehör. Det är heller inte första gången dessa organisationer försökt diskutera dessa frågor.

En person som företräder dövblindas perspektiv säger så här om Regeringskansliet:

”Jag tror vi har gett upp om dem. Det känns helt hopplöst”.

Ingen central aktör har tagit ansvar för att skapa information med bildstöd. På Myndigheten för Delaktighets webbplats finns en samlingssida med tillgänglig samhällsinformation om pandemin¹. Där finns länkar till sex olika material med bildstöd.

¹ <https://www.mfd.se/vart-uppdrag/tillganglig-information-om-pagaende-smittspridning/>
(besökt 2021-01-21)

Kommunikationskortor, bilder och symboler

Samtalskarta på DHB:s webbplats [↗](#)

Material med pictobilder på FUB:s webbplats [↗](#)

Material och tips på tillgänglig information på Västra Götalandsregionens webbplats [↗](#)

Bildstöd på bloggen Snakket går (Västra Göteborg) [↗](#)

Material om Corona på pictogram.se från Specialpedagogiska skolmyndigheten [↗](#)

Tecken som stöd att använda i samtal om Corona på Ritade teckens webbplats [↗](#)

Bild 1: Länkar som Myndigheten för Tillgängliga Medier sammanställt till material med bildstöd.

Det mesta av denna information är statisk och berör de generella råden om hur man undviker smitta. Det är bara Västra Götalandsregionen som uppdaterat sitt bildstöd så att det (i mitten av januari 2021) också handlar om vaccination.

De två första informationsmaterialen går till intresseorganisationers webbplatser och symboliserar därmed hur dessa på egen hand ansett sig tvingade att ta fram anpassad information, eftersom sådan saknades.

Men det illustrerar också sårbarheten i att vara beroende av sådana insatser. Ingen av organisationerna klarar av att ha löpande och aktuell information. Även de har fokuserat på den basala informationen om hur man undviker smitta. Ett exempel är Riksförbundet för döva, hörselskadade och språkstörda barn med familjer, DHB, med bildstöd om hur man ska undvika att bli smittad².

² <https://dhb.se/bildstod/bildstod-foreningsverksamhet/bildstodmaterial/pratkartor/#716-1> (besökt 2021-01-19)

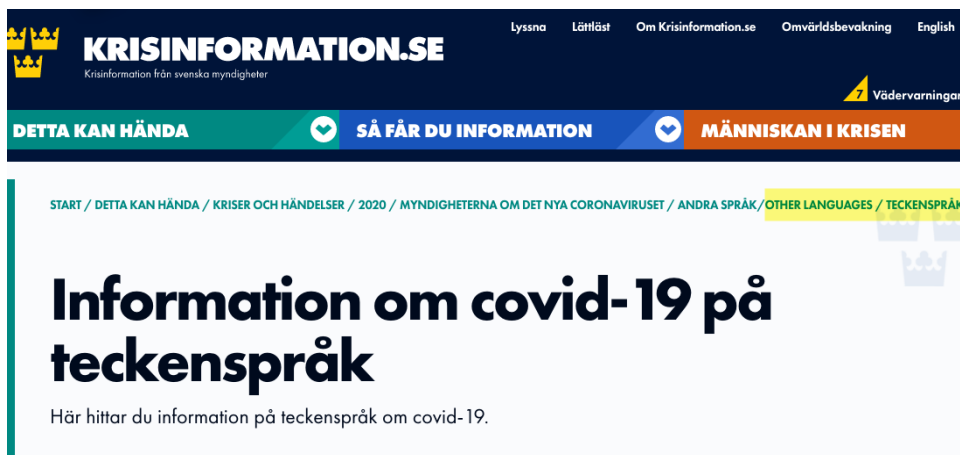


Bild 2: Kommunikations- och samtalsstöd från DHB.

Krisinformation.se

Krisinformation.se har fått kritik för att inledningsvis inte ha haft någon anpassad information alls, och sedan för att ha publicerat sådan information sent.

Den egna informationen som finns på lättläst svenska och teckenspråk är placerad under "Andra språk", vilket kan göra det svårt att hitta informationen.



Krisinformation.se har även en samlingssida för teckenspråkstolkad och syntolkad information³. Sidan har tre länkar. Två om teckenspråkig information och en om syntolkad information.

³ <https://www.krisinformation.se/detta-kan-handa/handelser-och-sorningar/20192/myndigheterna-om-det-nya-coronaviruset/teckensprak-och-lattlast>

1. Länken om teckenspråkstolkad information leder till en samlings sida med teckenspråkiga filmer⁴.

Som exempel på sent publicerad information finns här en teckenspråkig information om de vanligaste symtomen för covid-19 först den 19 november 2020. Den första teckenspråkiga informationen tycks ha publicerats den 21 mars 2020. Huvudparten av de teckenspråkiga filmerna är publicerade efter sommaren 2020 och då har det kommit regelbunden information på teckenspråk.

2. Länken som ska leda till syntolkad information leder till Folkhälsomyndighetens sida på Youtube. Där finns filmerna från presskonferenserna. De är textade live och teckentolkade. Men vi kan inte se att det förekommer någon syntolkning.

I exemplen nedan skulle i så fall diagrammet ha syntolkats liksom namnet på den person som talar.

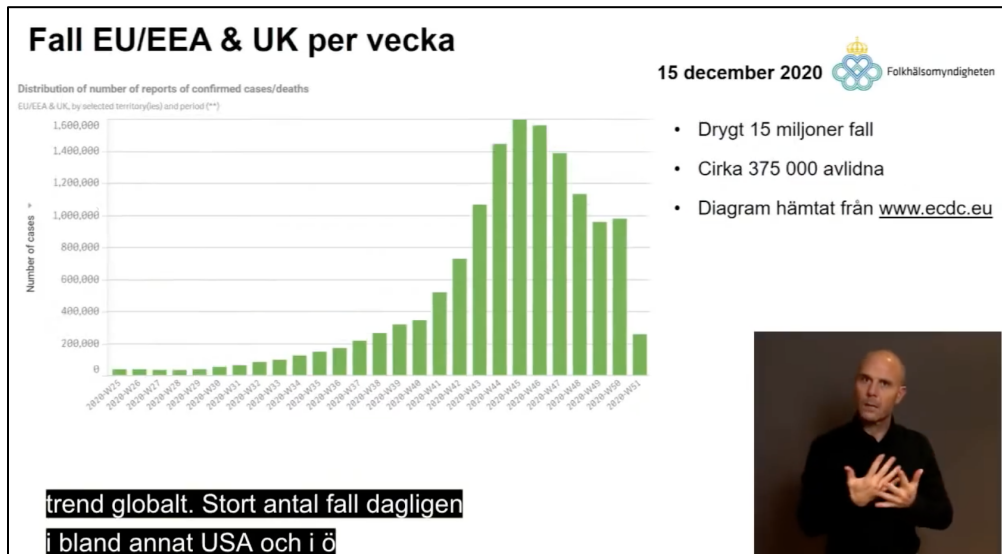


Bild 3: Exempel från en presskonferens där diagram presenterades utan syntolkning.

⁴ <https://www.krisinformation.se/detta-kan-handa/handelser-och-storningar/20192/myndigheterna-om-det-nya-coronaviruset/andra-sprakother-languages/teckensprakstolkad-information-om-covidcovidcovid-19>



Bild 4: Exempel på att namn och titel presenteras som en text i filmen men där denna information inte sägs i filmen.

3. Den tredje länken på krisinformation.se som leder till teckenspråkig information är en länk till 1177.se. Långt ner på sidan finns en film producerad av Region Stockholm. Filmen ger råd om vad man kan göra för att själv undvika smitta. Men den saknar datum för publicering, så det går inte att avgöra om den är uppdaterad exempelvis med de senaste råden.

Sidorna på krisinformations.se besöktes senast 2021-01-21.

Regeringskansliet och Sveriges Kommuner och Regioner

Överlag är kritiken stark mot Regeringskansliet och Sveriges Kommuner och Regioner. **Dessa organisationer verkar inte ha strukturer på plats för tillgänglig information, som exempelvis tillgängliga presskonferenser.** De verkar inte heller intresserade av att ha en dialog med företrädare för de intresseorganisationer som påtalar brister.

Graden av tillgänglighet från dessa aktörer präglas därför av antingen en avsaknad av ett tillgänglighetstänkande eller en ryckighet. Ibland finns det något som höjer tillgängligheten, ibland inte.

Hos offentliga aktörer som inte har integrerat tillgänglighet i sina ordinarie rutiner kan **ryckigheten bero på att vissa medarbetare kommer ihåg att tänka på tillgänglighet medan andra inte gör det.**

Ett kritiskt inlägg på sociala medier kommer från Maria Johansson och speglar den besvikelse som flera personer kopplar till att just regeringen inte säkerställer att presskonferenserna är tillgängliga:

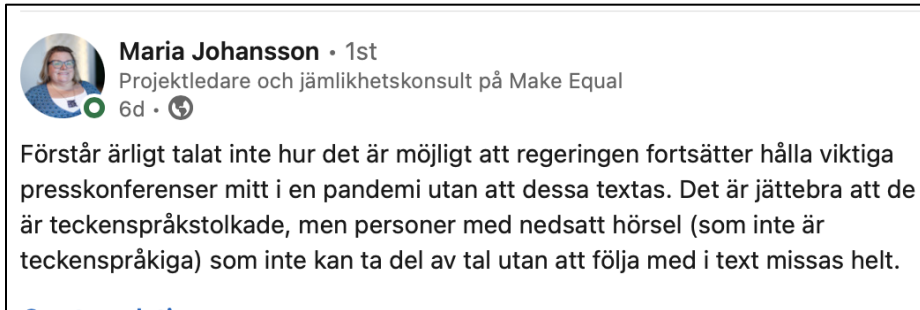


Bild 5: Skärmlapp från Maria Johansson på Facebook.

Det finns teknik för att livetexta exempelvis presskonferenser men denna teknik används inte.

Folkhälsomyndigheten

Folkhälsomyndigheten får genomgående ett gott betyg för tillgänglighet. Här fanns det inledningsvis brister i tillgängligheten men myndigheten förbättrade sig relativt snabbt och tycks ha haft en bra dialog med intresseorganisationerna.

Ur ett tillgänglighetsperspektiv har de fasta tiderna för samhällsinformation varit bra.

- Många av de intervjuade personerna har nämnt **"klockan 14"**. Det är ett bra exempel på hur en tydlig struktur skapar förutsättningar för tillgänglighet.
- Det har också varit bra att **aktörer från olika myndigheter och samhällsaktörer har kommit till samma plats och förmedlat informationen från de olika aktörerna vid samma tillfälle**. Det minskar behovet av att personer själva ska behöva lista ut var viktig information kan finnas och sedan förstå hur de olika aktörernas informationskanaler fungerar.
- Dessutom har informationen förmedlats av **samma personer över lång tid**. Åtminstone vissa myndigheter har därmed förkroppsligats av enskilda personer. Då går det till exempel att lära sig hur de ser ut och hur de pratar. Att få svår information förmedlad av en person, mer bekant person, snarare än en anonym myndighet tycks ha varit viktigt för vissa.

Myndigheten för Delaktighet

Myndigheten för delaktighet har skapat en samlingssida för anpassad information om pandemin⁵. Där pekar de på information som andra aktörer producerat. De ger också tips om hur man producerar tillgänglig information och anpassar sin kommunikation.

Myndigheten för tillgängliga medier

Myndigheten för tillgängliga medier, MTM, har, den 21 januari 2021, på sin startsida på www.mtm.se en puff med länken "Nyheter och information om coronaviruset". Länken leder till en sida som samlar lättläst information och lättlästa nyheter från olika myndigheter och nyhetskällor.

MTM har också en hel avdelning på sin sajt med råd och tips om att skriva lättläst svenska.

Vissa personer har fått **utskick från MTM med information om pandemin**. De uppfattar det som att MTM paketerar nyheter och skickar ut dem. Flera har sagt att de uppskattar utskicken.

Det tycks oklart vem som får dessa utskick. Några har fått dem automatiskt medan andra tycks ha fått be om att komma med på en sändlista.

Efter en av intervjuerna återkommer intervjupersonen med ytterligare information. Hen har undersökt MTM:s hemsida och kommenterar följande:

"Man kan alltså välja om man vill ha informationen i punktskrift eller via e-post. Den som vill kan även beställa den i inläst form på cd-skiva. Till skillnad från för punktskriftsläsarna görs inte detta utskick automatiskt. Det finns inget register för talboksläsare.

På den här sidan finns mer info samt ljudfiler, men jag hade nog inte hittat detta om jag inte vetat att det skulle finnas. Det finns visserligen rubriktaggar, men informationen kommer ganska långt ner på sidan. <https://www.mtm.se/nyheter-och-information-om-coronaviruset/>"

⁵ <https://www.mfd.se/vart-uppdrag/tillganglig-information-om-pagaende-smittspridning/>
(besökt 2021-01-21)

Av informationen på hemsidan framgår att de personer som är registrerade som punktskriftsläsare får automatiska utskick. Men det är oklart vad detta är för register. Vi har talat med flera punktskriftsläsare som inte tycks finnas i registret eller som inte uppfattat att de fått utskick från MTM.

Två personer som fått utskicken noterar att när denna information kommer är den upp till en vecka gammal. De får alltså inte någon ny information, då de i regel redan hört denna information på radio.

Det har heller inte varit helt klart vems information det egentligen är som skickas ut. En intervjuperson säger ”det är myndigheternas skrift”. Men som vi förstått dessa utskick så är det enbart information som publicerats på krisinformation.se som skickats ut.

Institutet för språk och folkminnen

Institutet har gjort ett antal insatser för att stötta andra myndigheter i frågor om tillgänglig information under coronapandemin 2020.

De har bland annat publicerat **råden “Till dig som informerar om det nya coronaviruset”**⁶. Här påpekas allas rätt till information, och institutet publicerar handfasta tips om hur detta ska gå till. En bärande princip är **Klarspråk**⁷.

(Institutet upplevde en intensiv period från mitten av mars, då de försökte bilda sig en uppfattning om flerspråkig och tillgänglig samhällsinformation om coronaviruset. De fick då också många frågor från andra myndigheter, bland annat om vilka språk de skulle översätta informationen till.)

Språkrådet har dessutom

- skrivit ett antal artiklar med fokus på tillgänglig och flerspråkig information
- givit ut ett nyhetsbrev, Klarspråk, med temat kriskommunikation och klarspråk.
- bloggat om fackspråk i kriskommunikation
- medverkat till att ta fram information om samtalsförmedlande tjänster
- kontaktat MSB, Folkhälsomyndigheten och 1177 om deras behov av stöd.

⁶ <https://www.isof.se/om-oss/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/nyheter-2020/2020-03-23-till-dig-som-informerar-allmanheten-om-det-nya-coronaviruset.html>

⁷ <https://www.isof.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak.html> (besökt 2021-01-21)

Specialpedagogiska Skolmyndigheten, SPSM

SPSM har skapat en samlingsida med information som baseras på pictogram⁸. Myndigheten har även producerat ett pictogram för själva viruset.

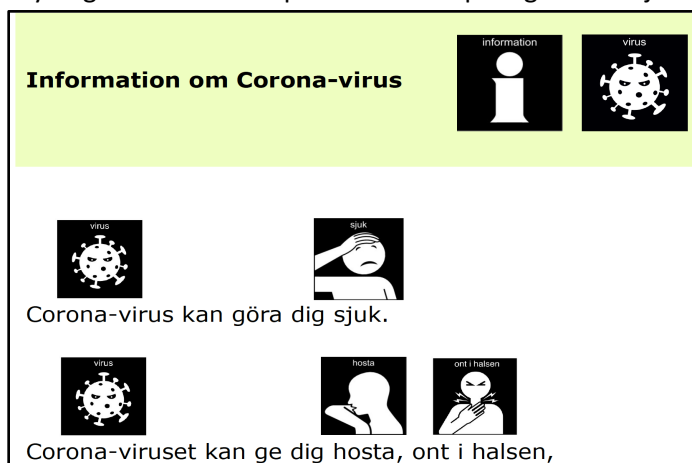


Bild 6: Exempel från SPSM:s sida om corona-information.

SPSM har även medverkat till en pictogram-film som publicerats av UR⁹.



Bild 7: Startbild för en pictogram-baserad film om corona.

⁸ <https://www.pictogram.se/about/materials#karta> (besökt 2021-01-21)

⁹ <https://www.ur.se/foraldrar/pictogramfilm-om-corona/> (besökt 2021-01-21)

Regioner

Vi har inte granskat om och hur samtliga regioner informerat om pandemin med hjälp av olika alternativa format eller särskilt anpassad information. Om sådan information finns är vår samlade bedömning att den är svår att hitta.

Det finns ofta enheter inom regionerna som känner ansvar för att ta fram sådan information. Men insatserna på dessa enheter verkar sällan koordineras med de generella informationsaktiviteterna. Till exempel var det i början av januari 2021 svårt att via regionernas startsidor på webben hitta information om pandemin.

Även om regionerna ofta har en länk till en samlad information så innehåller denna sida sällan den anpassade informationen.

Att regionerna behöver öka kunskapen om krisinformation i olika format poängterades av flera intervjupersoner:

”Regionen borde ha ett utarbetat arbetssätt för informationsspridning där kunskapen om att människor har olika sätt att tillgodogöra sig information är grundmurat. Tal, punkt, via olika organisationers tidningar, specialutskick osv. Speciellt om alternativa sätt att testa sig, boka test eller läkartider utanför det digitala osv.”

Region Stockholm

Regionen har inga länkar till anpassad information från sin startside¹⁰ (januari 2021).

Habilitering & Hälsa inom regionen har skapat olika informationsmaterial under pandemin¹¹ och har också skapat nytt material löpande. Ett sådant exempel är information om vaccinering, med bildstöd.

Regionen har sammanställt en sida med informationsmaterial som vänder sig till vårdgivare. Sidan heter “Kommunikationsstöd”¹² men förutom en ljudfil med lättläst information finns inget material som är särskilt anpassat. Det finns heller ingen referens till det material som tagits fram av Habilitering & Hälsa.

¹⁰ <https://www.sll.se>

¹¹ <https://www.habilitering.se/om-oss/forandringar-pa-grund-av-coronaviruset/anpassad-information-om-coronaviruset/>

¹² <https://vardgivarguiden.se/utveckling/2019-ncov/trycksaker-etc/>

Personer vi har intervjuat har påpekat att Region Stockholms regler för att boka hemtest är ett exempel på information som sällan tycks presenteras i anpassade format. Men det är också ett exempel på **hur valet att organisera tester utesluter personer som inte har en smart telefon och som inte kan identifiera sig via Mobilt BankID**, vilket är ett krav för att logga in. Många personer med funktionsnedsättning blir därmed utestängda från att kunna boka hemtester¹³.

Och flera personer som visserligen kan logga in har tyckt att **sidorna för att boka är för svåra för dem**. De klarar inte att genomföra en digital bokning.

Du kan bara boka hemtest via appen Alltid öppet och 1177.se.

Det finns inga möjligheter att boka hemtest eller tid på en drive-in station annat än via appen Alltid öppet och 1177.se.

- Sjuksköterskorna på 1177 på telefon, supporten för 1177.se eller appen Alltid öppet **kan inte** hjälpa dig att boka.
- De mottagningar som utför antikroppstest **kan inte** utföra PCR-test.

Du kan också boka tid hos en privat vårdgivare, men då är inte testet kostnadsfritt.

Bild 8: Exempel på hur bara personer med Mobilt BankID kan boka test.

Flera av de intervjuade personerna berättar att de inte kunnat lösa detta på något annat sätt än att **de tagit sig till sin vårdcentral och sedan stått där tills de fått hjälp**.

De är medvetna om att de utsatt både sig själva och andra för risk och att de ofta själva är i en utpekad riskgrupp som inte bör röra sig ute i samhället. Ofta har de använt kollektiva färdmedel till vårdcentralen. Men de har inte funnit något annat alternativ. Att gå till vårdcentralen har också löst problemet. Till slut har personalen insett att den enda lösningen är att testa personen på plats.

De webbsidor vi refererar till ovan besöktes senast 2021-01-21.

Region Skåne

Region Skåne har en samlingssida för information om covid-19¹⁴. Här finns bland annat en länk till en film på teckenspråk, som leder till krisinformation.se.

¹³ www.internet.begripsam.se/internet

¹⁴ <https://www.skane.se/Halsa-och-varld/hitta-varld/covid-19-coronavirus/>

Under sektionen "Lättläst" (som hittas från sidfoten på webbplatsen) finns en samlingssida som pekar på information som andra aktörer tagit fram¹⁵. Flera av länkarna på denna sida pekar mot information på 1177.se, som inte är producerade som lättlästa.

Under sektionen Teckenspråk (som hittas från sidfoten på webbplatsen) finns sidan Aktuell information om covid-19¹⁶. I januari 2021 innehöll den sidan två teckenspråkiga filmer från mars 2020.

På sidan Vårdgivare Skåne finns information som riktar sig till personal¹⁷ men inget som handlar om hur information eller kommunikation ska kunna ske till personer med särskilda behov av tillgänglig information.

Av de tre stora regionerna tycks Region Skåne ha den lägsta ambitionsnivån vad gäller att skapa tillgänglig information för alla medborgare. Om sådan information finns är den svår att hitta.

En person som vi intervjuat tycker att regionens information om hemtester fungerade bra (se bild) medan en annan tyckte att texten var för liten och layouten för kompakt.

De webbsidor vi refererar till ovan besöktes senast 2021-01-21.

¹⁵ <https://www.skane.se/Supportsidor/lattlast/?contentLink=159192>

¹⁶ <https://www.skane.se/Supportsidor/teckensprak/?contentLink=159192>

¹⁷ <https://vardgivare.skane.se/vardriktlinjer/smittskydd/coronavirus-ncov/#165917>

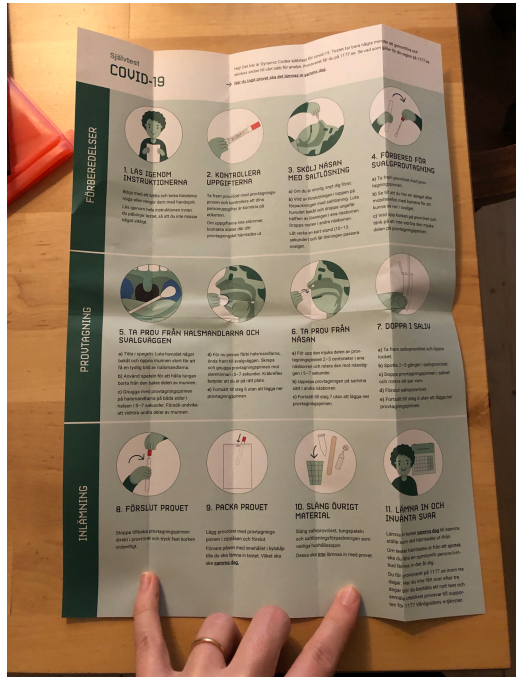


Bild 9: Informationsblad som följer med ett hemtest.

Västra Götalandsregionen

Regionen har löpande producerat anpassad information. Men det finns ingen referens till sådan information från regionens startsida på webben. Inte heller regionens samlings sida har några sådana referenser¹⁸.

En central aktör i regionen är Dart¹⁹, som är ett kommunikations- och dataresurscenter för personer med funktionsnedsättning. Dart arbetar med alternativ och kompletterande kommunikation (AKK), kommunikativa rättigheter och tillgänglighet för barn, ungdomar och vuxna. Dart har till exempel tagit fram olika bildstöd för information och kommunikation om pandemins olika faser. Det materialet har fått nationell spridning.

Dart ansvarar också för www.bildstöd.se, som erbjuder bilder för den som vill att skapa information med bildstöd. Darts insatser har fått nationell betydelse, då många andra använder sig av deras material.

¹⁸ <https://www.vgregion.se/covid-19-corona/>

¹⁹ <https://www.vgregion.se/ov/dart/>

I regionen finns också bloggen Snakket går²⁰, som främst vänder sig till personal. De har löpande tagit fram information riktad till personer som behöver anpassad information men också till den personal som ska ge denna information.

De webbsidor vi refererar till ovan besöktes senast 2021-01-21.

Kommuner

Vi har inte systematiskt gått igenom kommunernas webbplatser eller annan information. Det generella intrycket är att kommuner har producerat relativt lite egen information som är anpassad till personer med funktionsnedsättningar. Om det finns information så är det ofta länkar till de centrala aktörernas anpassade information.

Flera av intervjupersonerna upplever att de saknar en fast, trygg och mer familjär kontakt för information, som exempelvis kommuners kontaktcenter. Ett exempel:

”Det är väldigt svårt att få detaljerad information om där man bor. Går man in på myndigheterna så är det så mycket text och det är svårt att hitta, svårt att komma in på rätt sidor. I regionen är det också väldigt mycket text och svåra ord. Och att det inte finns uppläsning gör att det blir jobbigt när det är så mycket text. Det saknas en kontaktperson inom kommunen som man kan ringa. Då skulle jag vända mig dit och kanske få saker förklarade på ett bra sätt.”

Malmö stad - ett bra exempel

Staden hade långt före pandemin byggt upp kompetens kring tillgänglig information och kunde snabbt skapa både texter och filmer med hög tillgänglighet.

Ett exempel är sidan med lättläst information, som uppdateras regelbundet²¹. Staden har också regelbundet haft pressträffar²², med start 16 mars. Pressträffarna har sänts ut som video. Videon har textats live och tolkats till

²⁰ <https://snakketgar.blogspot.com>

²¹ <https://malmo.se/Coronaviruset-och-sjukdomen-covid-19/Lattlast.html>

²² <https://malmo.se/Coronaviruset-och-sjukdomen-covid-19/Presstraffar.html>

teckenspråk. Filmerna kan också ses i efterhand. Staden har också publicerat veckovisa sammanfattningar²³



Bild 10: Exempel på en teckentolkad film från Malmö stad.

Hur har medierna klarat att ge tillgänglig information?

Radio

Många har haft **radio som sin primära kanal för information**. Det gäller särskilt personer som är medelålders eller äldre. Så har det varit länge och det är inget som ändrats under pandemin.

Personerna följer både riksnyheter och lokala nyheter. De tycker i regel att det har fungerat bra och snarare att de fått för mycket än för lite information. En sådan tydlig grupp är **synskadade**, som sedan tidigare har radion som sin primära nyhetskälla.

Vissa grupper anser dock att informationen förmedlas på ett svårt sätt.

”Jag tycker att de pratar alldeles för fort. Jag blir lätt väldigt trött, hjärntrött. Kan inte koncentrera mig så lång tid. Det är ingen större skillnad på radio eller tv. Båda fungerar ganska bra men inte när de pratar för fort.”

Några få av de personer vi intervjuat har använt sig av Sveriges radios nyheter på lätt svenska, Klartext, <https://sverigesradio.se/klartext>. Programmet sänds med två femminuters-avsnitt varje dag. Dock krävs det att lyssnaren själv måste

²³ <https://malmo.se/Aktuellt/Artiklar-Malmo-stad/2020-12-08-Aktuellt-om-coronasituationen-vecka-50.html>

komma på att gå till programmets webbsida eller att sitta vid radion 18.55 (och ha valt P4 som kanal) eller 20.55 (och ha valt P1 som kanal).

TV

Många av de personer vi har intervjuat anger att tv har varit en central informationskälla. De har dels följt "klockan 14"-presskonferenserna dels tittat på nyheter på SVT och TV4. För många är det en etablerad vana att titta på kvällsnyheterna, så detta sätt att ta till sig nyheter är inte nytt i och med pandemin.

Endast ett fåtal har tittat på SVT:s anpassade nyheter, Nyheter på lätt svenska.

<https://www.svtplay.se/nyheter-pa-latt-svenska>

Riksmedier

Många riksmedier har via sina webbplatser och appar en möjlighet att ställa in någon form av notifiering. Det gör att användaren får en signal om att det finns nya saker att läsa. Flera personer beskriver det som något bra. De kan ha svårt att själva komma sig för att söka upp nyheter. Med denna lösning kommer initiativet att läsa nyheten från nyhetsmediet.

"När jag då väl har kommit in och läst den nyheten händer det ofta att jag läser flera nyheter till"

Medier med särskilt ansvar: SVT, SR och 8 Sidor

Det är få av de personer vi intervjuat som har haft de anpassade programmen och tidningarna som sina primära informationskällor. Många verkar inte ha använt dessa sidor alls. En av anledningarna kan vara att dessa inte använder sig av teknik som "tränger sig på". Det tycks inte gå att prenumerera på notiser från dessa kanaler. Istället bygger interaktionen på att man själv måste komma på att det kan vara dags att kolla nyheterna.

Informationen om när nyheterna kommer kan också vara svår. Till exempel informerar radions Klartext om att deras sändning är "Vardagar 18.55-19.00 i P4 + 20.55-21.00 i P1". Det är en ganska svår information med både udda tider och olika kanaler. Det är också ganska korta program och den glesa frekvensen kan göra att individer inte bygger upp rutiner för att regelbundet ta del av sändningarna.

SVT har två program som riktar sig till personer som kan ha svårt att tillgodogöra sig information:

- Nyheter på lätt svenska, <https://www.svtplay.se/nyheter-pa-latt-svenska>
- Nyhetstecken, <https://www.svtplay.se/nyhetstecken>

Nyhetstecken har en inarbetad sändningstid och många döva har följt med i sändningarna och skaffat sig information om covid-19 och pandemin. Men några efterlyser fler nyhetssändningar på teckenspråk, inte bara den som sänds 17.20 varje dag.

"Jag tycker det är för lite information... de borde utöka det.... Nu under corona borde de sända mer, inte bara fem minuter, eller 10 5 minuter... de ska utöka... och kanske fokusera bara på Corona, det skulle betyda att folk som vill ta sig tid kan kolla just på det programmet. tycker jag... svt har många program där de pratar hela dagarna, men vi får bara fem minuter...det räcker inte..."

Vi kan inte se att Nyheter på lätt svenska följs på motsvarande sätt. Få av personerna vi intervjuat har tittat på programmet och ingen har gjort det regelbundet.

Ett mindre antal personer har sagt att de läser tidningen 8 sidor. Det kan vara så att 8 sidor finns som papperstidning där personerna bor eller arbetar. Några har tittat på webben medan ingen av de intervjuade har använt appen.

Lokala medier

Få intervjupersoner prenumererar på en lokal tidning. De som har en prenumeration tycker nog att de fått en ganska bra övergripande information om det lokala läget, men det saknas ofta detaljer som de kan ha behövt. Ett sådant exempel är att lokala medier kan berätta att regionen har ställt upp "provtagningstält vid sjukhuset". Men den informationen räcker inte för att en person med färdtjänst ska kunna beställa en resa dit eller att en synskadad person ska kunna hitta till tältet.

Sociala medier

Bland de personer som vi intervjuat har inte sociala medier haft en framträdande roll. De flesta har sökt sig till andra källor och de som använt sociala medier säger oftast att de använt etablerade mediers sidor på sociala medier.

Hur har informationen fungerat för olika grupper?

ADHD och Autism

De flesta av de personer med ADHD och autism som vi intervjuat har haft upparbetade och ofta digitala kanaler för att hålla sig informerade. Även tv och i vissa fall radio har använts. Det är kanaler som personerna använt innan pandemin och när dessa nyheter började komma så fanns de redan mitt i det flödet. I denna grupp finns individer som laddar ner appar och som registrerar sig för att till exempel få notiser om viktiga händelser. Det skapar en impuls att klicka sig fram till nyheten, och då säger flera att de inte bara läser den initiala nyheten. Det är också vanligt att de fortsätter läsa några nyheter till.

Vissa individer säger att de upplever ett informationsöverflöd och att det kan skapa en viss utmattning.

Det kan på grund av det stora flödet också vara svårt att uppfatta när det kommer något nytt.

Den information som varit svårast är den regionala/lokala. Den informationen kommer inte lika naturligt in i nyhetsflödet och det verkar vara ovanligt att personer i denna grupp prenumererar på en lokal tidning.

Afasi och andra medfödda eller förvärvade hjärnskador

Väldigt lite samhällsinformation och nyheter har varit anpassade för denna grupp. Sent in i pandemin, och sporadiskt, har det gjorts några få försök till anpassad information.

Många i denna grupp löser sina svårigheter genom att ta hjälp av någon annan.

Det är oftast en anhörig eller personal som läser upp eller berättar saker. De personerna blir förmedlare av viktig information. I den processen ingår att de väljer ut och oftast muntligt läser upp ordagrant eller gör en förenkling av innehållet.

Det är också vanligt att en förmedlare försöker förkorta ett budskap utan att förenkla det. Det kan bero på att personer med hjärnskada inte orkar ta till sig längre information. Vissa individer i denna grupp behöver ett **bildstöd för att underlätta förståelsen**. I mer officiella sammanhang kan det behövas hjälp av exempelvis en logoped, som då fungerar som en tolk.

Personer som tillhör denna grupp uppvisar en rad olika och ofta individuella kombinationer av svårigheter. Dels kan det finnas direkta svårigheter att läsa text. Dels finns svårigheter kring trötthet, minne och svårigheter att fokusera. I kombination kan det göra läsning av tryckta texter mer eller mindre omöjlig.

Personer som tillhör denna grupp kan ha haft en stroke, ha afasi, ha råkat ut för en olycka eller ha en sjukdom som påverkar hjärnan.

Afasiförbundet agerade tidigt. Redan den 12 mars publicerade de ett kritiskt inlägg om samhällsinformationens brister²⁴.

“Myndigheter måste ta ett rejält omtag och börja erbjuda krisinformation som lättlästa texter, med korta, textade filmer och använda bildstöd. Det duger inte att hänvisa till tidsbrist när WHO har förklarat att covid-19 är en pandemi”, Berit Robrandt Ahlberg, ordförande i Afasiförbundet.

Vid denna tidpunkt fick Afasiförbundet svar från krisinformation.se att de inte hade resurser att producera lättläst information.

Förbundet beslutade tillsammans med Stamningsförbundet redan den 3 mars om en policy med hög säkerhetsnivå eftersom det i förbundens verksamhet kan finnas personer i de utpekade riskgrupperna.

Dyslexi

Dyslexiförbundet tidning Läs & Skriv, nummer 2, 2020 jämförde tre centrala webbplatser för den som vill hålla sig informerad om pandemin

- Krisinformation.se
- Folkhälsomyndigheten
- 1177.se.

²⁴ <https://www.afasi.se/2020/03/12/krisinformation-om-covid-19-missar-medborgare/>



Krisinformation:

Samlad information till allmänheten i samband med kriser. Sidan drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Fördel:

- All text går att få uppläst.
- Information om corona finns.

Nackdel:

- Lyssnafunktionen är krånglig eftersom reglaget inte ligger fast bredvid texten. Reglaget dyker upp först när texten markeras.
- Text döljs under block som fällt ut när muspekaren hamnar på vissa knappar.
- Olika stora textblock på olika höjd i två spalter gör sidan rörig.
- Svårt att orientera sig när information om covid-19 blandas med annan information.
- Omöjligt hitta nyheter på lätt svenska när alla ligger i samma flöde.
- Telefonnummer till Krisinformation saknas. Den som har frågor om innehållet kan behöva ringa.
- Det finns två "Viktiga telefonnummer". De innehåller olika telefonnummer.
- Sökfunktionen förlåter inte stavfel. "Korona" med "k" istället för "c" leder till information på turkiska.



Folkhälsomyndigheten:

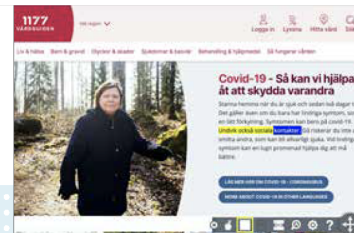
Om myndighetens arbete, råd och riktlinjer.

Fördel:

- Strukturen är ganska tydlig trots stor mängd information.
- Det finns telefonnummer till Folkhälsomyndigheten på sidan.

Nackdel:

- Webbsidan som helhet saknar lyssnafunktion och lättläst version.
- Länk till ett begränsat urval av information på teckenspråk, lättläst och uppläst finns längst ner på sidan om covid-19. Den som behöver uppläst text hittar tre ljudfiler.
- Viktig information finns på film. Flera filmer innehåller text, men ingen röst läser upp texten. Istället spelas musik.
- Sidorna innehåller mycket och tät information.
- Sökfunktionen förlåter inte stavfel. "Korona" med "k" istället för "c" leder till information på kurdiska (om folköl).



Vårdguiden 1177:

Om olika sjukdomar och vård.

Fördel:

- All text går att få uppläst.
- Texterna är överlag lätta att förstå.

Nackdel:

- Den som söker information om covid-19 på lättläst svenska länkas över till Folkhälsomyndigheten.
- Det är ibland otydligt om man befinner sig på en undersida som handlar om covid-19 eller om man hamnat på annan information.

Text: Ester Hedberg

Bild 11: Tidningen Läs & Skrivs genomgång av hur centrala webbplatser fungerar ur ett dyslexiperspektiv.

Alla tre bedömdes ha flera nackdelar, där **krisinformation.se** bedömdes ha de **största problemen för personer med dyslexi**.

Eftersom även andra webbplatser refererar till krisinformation.se kan bristerna göra det svårt för personer med lässvårigheter att ta del av informationen.

De nackdelar som lyfts fram är:

- Svårt att lyssna till texter.
- Problem kopplade till sidans layout.
- Problem kopplade till hur informationen är strukturerad.
- Bristande sökfunktion.
- Svårt att hitta telefonnummer för den som vill prata med någon på myndigheten.

Döva

Tv har varit en av huvudkanalerna för många döva. Programmet Nyhetstecken har varit mångas primära informationskanal. Också tidningar har använts, både papperstidningar och via webben.

Folkhälsomyndighetens sändningar med en teckentolk har varit bra. Även textade presskonferenser kan fungera för den som kan läsa bra och hinner med att läsa. Dock fanns det inte någon teckentolk från början, vilket både privatpersoner och Sveriges Dövas Riksförbund, SDR, reagerat starkt mot. SDR har påtalat detta i skrivelser både till SVT och i öppna brev till myndigheterna.

Ett problem som döva tar upp är dock att tolkarna i tv tvingas hålla ett för högt tempo. Det beror inte på tolkarna utan det är personerna som pratar som håller ett för högt tempo. En person säger så här:

“Jag skulle vilja få information på långsamt teckenspråk, lugnt, att de tecknar långsamt. Som i sfi undervisningen att de tecknar lugnare, så jag förstår, viktigt att förstå. Jag klarar inte samma kopplingar, samma sammanhang som hörande”.

Flera av de döva personerna som vi intervjuat har berättat att de haft stor nytta av att informera varandra, att diskutera situationen med andra döva. Många tar hjälp av anhöriga, särskilt för att förstå detaljer i informationen. En anhörig tar upp att när det inträffar akuta kriser så har samhället inget bra sätt att kommunicera direkt till döva. Döva blir ofta beroende av att informera varandra. Det slår hårt mot döva som är ensamma.

En informationskanal som efterfrågas är SMS. Då skulle döva kunna få en direktkanal för information. Döva kan inte kontakta 113 13 via SMS. Att kunna ställa frågor och få svar via SMS skulle vara en viktig kanal för de döva som kan svenska (särskilt för dem som inte använder smarta telefoner och mer tekniskt avancerade lösningar).

I Västmanlands Region erbjuds möjligheten att chatta med en sjuksköterska, istället för att ringa via bildtelefoni.net, men den informationen har inte kommit ut till berörda. <https://regionvastmanland.plattform24.se/home-login>

Det finns ju döva som kan använda svenska i chatt, även om inte alla kan göra det. Men valmöjligheten att välja teckenspråk eller svenska beroende på vad man behöver är viktig.

För intern kommunikation mellan personer som talar teckenspråk används olika lösningar. Facebook, Messenger och Whatsapp har använts för kommunikation, men också bildtelefoner.

Flera personer berättar att i den kommun de bor har dövföreningen eller pensionärsföreningen stängt, så de kan inte träffa andra teckenspråkiga personer och byta information. Istället har de hållit kontakten med varandra och hjälper varann förstå vad som händer, med bildtelefonsamtal.

I några av de större städerna har det funnits lokal information på teckenspråk. Det gäller till exempel Göteborg²⁵ och Malmö. Annars hänvisas döva ofta till den nationella informationen, där det finns ett mindre antal filmer på teckenspråk.

Även SDR har fungerat som en källa till information, särskilt via sin facebookside.

Nyanlända döva är den grupp som haft det svårast att förstå informationen. Vi ser i intervjuerna att personer är osäkra på om de uppfattat informationen korrekt.

Tolkcentralens roll

Flera av de döva personerna och några anhöriga har kommit in på att de kan tänka sig att vända sig till Tolkcentralen för att få information i en kris. Där vet de att det finns personer som kan teckenspråk och de känner troligen flera av personerna som arbetar där. Det gör att tolkcentralen skulle kunna vara ett informationsnav i samhällskriser.

Dövblinda

Dövblinda personers sätt att ta del av samhällsinformation kan skilja sig åt beroende på om en person har viss syn eller viss hörsel eller inte har det.

De flesta i denna grupp är beroende av tolkar. Dövblindtolkning är förmedling av både syn- och hörseltryck till personer med dövblindhet²⁶. Det sker genom tre helt integrerade delmoment. Dessa delmoment är

- tolkning av vad som sägs
- syntolkning
- ledsagning.

²⁵

<https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/teckenspraksforum?uri=gbglnk%3A2015719124519853> (besökt 2021-01-19)

²⁶ <http://www.fldb.org/tolkfraagor.html> (besökt 2021-01-17)

Dessutom är många i gruppen beroende av ett taktilt teckenspråk och fysisk ledsagning.

I båda fallen har det uppstått oklarheter om vad som gäller. Folkhälsomyndighetens generella råd om att undvika fysisk kontakt har resulterat i att tolkning och ledsagning kan ha uteblivit.

Föreningen FSDB informerade i samarbete med Folkhälsomyndigheten för att klargöra att både tolkning och ledsagning kan utföras även om de generella råden säger något annat.

Folkhälsomyndigheten hänvisar ofta till de speciella samlingsidor som tagits fram på krisinformation.se eller hos Myndigheten för Delaktighet. Men **den information som dövblinda personer behövde visade sig ofta vara lokal eller regional**. Och då har de centrala myndigheterna inte kunnat hjälpa till.

En särskild fråga som flera dövblinda har funderat över är om de tillhör en riskgrupp. Där fick de bara svepande svar från Folkhälsomyndigheten.

Den 30 mars 2020 publicerade Nationellt kunskapscenter för dövblinda, Nkcdb, med hjälp av läkaren Claes Möller, en sida som gick igenom hur personer inom dövblindgruppen kan vara i riskgrupp, beroende på vilken diagnos de har²⁷.

Denna och annan information har FSDB distribuerat ut till sina medlemmar. Ett exempel är detta klargörande från Folkhälsomyndigheten:

“Efter att FSDB har haft diskussioner med FHM så tycker de att det är självklart att få ha fysisk kontakt för att kunna kommunicera och förflytta sig trots deras rekommendationer”.

Men i våra intervjuer kan vi ändå se att vissa kommuner tycks ha dragit in ledsagning och att det förekommit problem med tolkar.

Dövblindas behov av att vara nära den de kommunicerar med har direkt försvårats av samhällets skyddsåtgärder. Exempelvis för att

- få taktil feedback
- kunna läsa av på läppar

²⁷ <https://nkcdbe.se/rad-till-personer-med-dovblindhet-och-anhoriga-i-samband-med-coronavirus-och-covid-19/>

- lyssna på den de kommunicerar med

Plexiglas gör det svårt att höra. Munskydd omöjliggör avläsning av vad en person säger. Fysisk distansering medför tyvärr att dövblinda personers sätt att kommunicera helt upphör eller kraftigt försvåras.

I råden från Nkcdb står det att man som dövblind bör be anhöriga eller vänner att kontinuerligt hjälpa till med att förmedla information om pandemin, särskilt som informationen ofta ändras.

Men bland dövblinda finns det många som upplever en större ensamhet under pandemin. Det uppmärksammas bland annat i tidningen Kontakt med FSDB. Dövblinda är en grupp som redan innan epidemin har kontakt med ganska få personer.

Här kan vi se att **samhällets anpassade information inte har räckt till**. Vissa dövblinda har fått regelbundna utskick från Myndigheten för Tillgängliga Medier medan andra inte tycks ha fått det. Problemen är störst för dövblinda personer som är ensamma.

Ett problem som dövblinda personer påpekat en längre tid är att myndigheter tagit bort sina texttelefoner. Flera dövblinda personer har tagit upp att det tidigare gick att kontakta 1177 och 113 13 direkt via texttelefon. 113 13 gick tidigare också att nå via SMS. Nu behöver man använda tolktjänsten texttelefoni.se för att ringa, och det anses av flera som en sämre lösning.

Går det inte att återinföra texttelefoner hos dessa aktörer så önskar man åtminstone att det finns möjlighet att få kontakt via SMS.

Intellektuell funktionsnedsättning

Personer med intellektuell funktionsnedsättning tillhör de grupper som haft svårast att få information om covid-19 och pandemin.

Personer i denna grupp har **svårt både att hitta information och att förstå information**.

Det tog lång tid innan det började komma specialanpassad information. Intresseorganisationen FUB såg sig därför tvungna att larma om den bristande informationen. Få av de centrala myndigheterna tycktes ha rutiner på plats för att producera information. Istället tog andra aktörer tag i saken och tog fram information. Ytterligare andra aktörer har sedan länkat till denna information.

Inom gruppen finns många som är beroende av att andra individer förmedlar, bearbetar och tolkar information. Det gör dessa personer beroende av personliga möten. Sådana strategier har inte fungerat. En person berättar:

“Jag kan inte läsa. Jag brukar gå till kyrkan. Där finns personer som läser nyheter åt mig. Och så brukar jag gå och handla åt gamla personer i mitt trapphus och då läser de nyheter åt mig i utbyte, men det går ju inte nu”.

Våren 2020 kontaktade FUB Socialstyrelsen angående behovet av en film, som visar personal som tar på sig skyddsutrustning. Det ledde till ett samarbete om en anpassad informationsfilm om covid-19 mellan FUB och ett antal myndigheter. Det här är en ganska typisk bild av hur det har gått till. Det är FUB som fått driva på, snarare än att andra aktörer känt att de haft ett ansvar.

Ett särskilt problem som flera personer tagit upp är att personer med intellektuell funktionsnedsättning uppfattat att det funnits besöksförbud på deras boenden. Något sådant förbud har aldrig funnits, men verksamheter tycks ha glidit lite i hur denna information presenterats och då har vissa trott att det funnits ett förbud.

Synskadade och blinda

Många synskadade och blinda personer har haft radio som sin primära informationskanal. Vissa har också en taltidning där de prenumererar på en lokaltidning.

Vår bedömning är att **de flesta personer i denna grupp har haft upparbetade strategier för att hantera nyheter långt innan pandemin** och de har inte behövt ändra något för att få information. Snarare tycker en del att de fått för mycket och att det i vissa lägen varit svårt att värja sig. En svårighet för många i den här gruppen är dock när inslag sänds på annat språk än svenska. En kommentar från en av intervjupersonerna:

“Det borde fungera med tillgänglighet så att de på P1 för det första borde tala svenska, och sedan sända hela biten i ett sammanhang, i den kanalen jag är på. Jag lyssnar också på TV, men det är intervjuer som är på utrikiska och då är ju texten på svenska, men den ser jag ju inte. Det gäller ju inte enbart nyheter utan andra program. Även om jag kan engelska blir jag hjärntrött av att försöka lyssna. Tekniken finns, men det satsas inte på synskadegruppen.”

En annan stor svårighet har uppstått när de har försökt följa myndigheternas information på webben eller följa mediernas direktsändningar av myndigheters presskonferenser. Det har varit svårt att använda myndigheternas webbplatser, och **det som visats i bild på presskonferenser verkar i princip aldrig ha syntolkats**. Utan syntolkning blir det svårt eller omöjligt att följa med i diagram och tabeller.

Det material som visas som bilder i olika presentationer förklaras sällan av de som gör presskonferenserna. Representanterna för myndigheterna tar för givet att alla kan se (och förstå) det som visas i bilden. Bildinnehåll refereras ofta istället i svepande ordalag, typ "ja, som ni kan se på bilden så är situationen fortsatt allvarlig...".

Diagram har också varit svåra att ta del av på olika medie-webbplatser. Det gäller både för den som behöver förstora och för den som använder en skärmläsare. De personer vi har intervjuat har sagt att de gett upp på att försöka ta del av diagram. De har därmed haft svårt att följa utvecklingen över tid eller att jämföra situationen i olika länder. De har varit beroende av att journalister tar upp sådana saker muntligt eller skriftligt.

Denna grupp har haft **svårare att ta del av regional och lokal information** jämfört med information från centrala aktörer. Det visar sig till exempel genom att många tycks ha haft svårt att hitta information om hur man ska göra för att testa sig.

Det kan även ha uppstått praktiska svårigheter där information inte har flödat mellan olika system. Exempelvis verkar inte färdtjänsten ha fått in adresser till de tillfälliga provtagningsplatserna. Det gör att personer blivit avsläppta vid ordinarie entréer (där vården inte vill att de ska vara eftersom den som testas kan sprida smitta). De har sedan behövt hjälp att orientera sig till de tillfälliga provplatserna och då kan det ha varit problem med ledsagning. Vissa personer har även upplevt problem med informationen på de prov som skickas hem.

Utskick från Myndigheten för Tillgängliga Medier

Vissa personer har fått veckovisa nyhetssammanfattningar via utskick från Myndigheten för Tillgängliga Medier, MTM. Alla förstår inte riktigt varför de får utskicken men de kopplar det till att de troligen finns i något register hos myndigheten.

Andra synskadade känner inte till denna möjlighet.

Personerna vet inte om detta är information som redaktionellt är producerad av MTM eller om det är vidare skickad information från andra myndigheter. Flera har påpekat att informationen är upp till en vecka gammal när den kommer. I en kris kan det vara problematiskt. Men flera har också uppskattat utskicket.

Analys

Svårigheter att ta till sig nyheter och samhällsinformation delas in i tre kategorier, beroende på typen av funktionsnedsättning.

1. Konvertering

Det kan vara svårt att komma åt innehåll på grund av det format som används för att presentera innehållet. Tryckt text kan vara otillgänglig för vissa. En video för andra. Det finns ett tydligt konverteringsbehov. Så fort informationen presenteras i ett för personen **tillgängligt format** så blir innehållet tillgängligt.

2. Distribuering

Det kan vara **svårt att söka upp nyheter**. Vissa personer har svårt att ta initiativ till och utföra de handlingar som behövs för att söka upp relevant information. Det finns alltså ett distributionsbehov.

Så fort informationen distribueras till personen blir innehållet tillgängligt.

Det är den avsändande organisationen som behöver skicka ut (pusha) informationen för att skapa ett incitament att ta till sig den hos mottagaren.

3. Begriplighet

Det kan vara **svårt att förstå** ordinarie samhällsinformation eller nyheter. Det kan beskrivas som att det finns ett begriplighetsbehov.

Någon behöver redaktionellt bearbetat innehåll i text, bild, video så att det blir enklare att förstå. I vissa fall behöver också ett kompletterande bildstöd tas fram.

Det är vanligt att en person tillhör flera av dessa kategorier. Det beror på vilka kombinationer av funktionsnedsättningar personen upplever. Framförallt tycks det vara vanligt att personer samtidigt har svårt med både distribution och begriplighet.

Till exempel räcker det inte att myndigheter och medier publicerar lättläst information på sina webbplatser. Det löser inte distributionsbehovet.

Svårigheter kopplade till exekutiva funktioner

Problemet med distribution kan bäst förstås som att vissa individer har svårt med så kallade exekutiva funktioner.

Det kan till exempel röra sig om svårigheter relaterade till:

- Att organisera och planera aktiviteter (ICF b1641).
- Motivation (b1301).
- Att fokusera uppmärksamhet (d160).
- Att företa en enstaka uppgift (d210).
- Korttidsminne (b1440).

Detta är kognitiva svårigheter så som de är klassificerade i ICF, International Classification on Functioning and Health (WHO). Det betyder att personerna har svårigheter i att komma ihåg och att sätta igång en aktivitet och att genomföra komplexa aktiviteter.

Att komma på att man borde läsa nyheter, och sedan leta upp och välja ut nyheter och slutligen ta del av dem kan vara en övermäktig uppgift för dessa personer.

För att underlätta för personer med dessa svårigheter behöver information paketeras och distribueras ut i förutsägbara intervaller. Den ska så att säga komma till personen snarare än att personen behöver söka upp innehållet.

Så här kan det vara för många, men det är framför allt ofta en del av svårigheterna för

- personer med afasi och stroke
- demens och kognitiv svikt
- neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- intellektuella funktionsnedsättningar
- förvärvade hjärnskador
- utmattning och trötthet
- smärtproblematik
- vissa psykiska svårigheter.

Nyhetspulsen fångas inte upp av de alternativa distributionsformerna

I en kris är aktualitet en viktig egenskap för den information som medborgarna behöver. Den kan vara lika viktig som att informationen är trovärdig och korrekt. **Flera av de informationsaktiviteter som siktar på att informera via tillgängliga format präglas av långsamhet.**

I en kris kan en veckas fördröjning av viktig information förstöra värdet av informationen. Potentiellt kan försenad information, som var korrekt då den generellt förmedlades till befolkningen, göra skada. Det gäller i de fall informationen väsentligen förändrats under den mellanliggande perioden.

Vi har noterat tidsfördröjd information i följande fall:

- MTM:s veckovisa sammanfattningar som huvudsakligen når blinda och dövblinda personer.
- Lättlästa texter kompletterade med symboler riktade till personer med intellektuell funktionsnedsättning.
- Teckenspråkig information eller teckentolkade filmer riktade till döva personer.

I en kris kommuniceras ny information och nya instruktioner i olika tempo. Det kan periodvis vara ett snabbt förlopp, som sedan kan följas av en period som är långsammare för att sedan kanske gå upp i tempo igen.

Systemen för att producera information i alternativa format är inte anpassade för att ansluta sig till denna nyhetspuls. De är istället utformade för att släppa information som i princip ställer sig utanför krisens dynamik. I vissa fall finns det inte någon egentlig systematik alls.

Exempelvis tycks inte symbolbaserad information och teckenspråkig information produceras efter någon systematik, utan efter att någon i en producerande organisation kommit på att sådan information kan behövas.

I exemplet nedan ser vi hur Expressen.se erbjuder sina läsare att två till tre gånger i veckan få en uppdatering via e-post. Redaktionen sammanfattar det som är viktigt och lägger med ett urval av relevanta artiklar.



Bild 12: Exempel från Expressen och hur man kan prenumerera på ett nyhetsbrev.

Även den specialanpassade informationen skulle behöva detta eller liknande sätt att "trycka ut" information.

Den lokala och detaljerade informationen har fungerat sämre

Många av de intervjuade personerna har berättat att **den lokala informationen både är svårt att hitta och svår att förstå**.

Producenterna av den lokala informationen saknar i princip alltid förståelse för att personer med funktionsnedsättning kan behöva extra information. Utan den extra informationen fungerar inte heller den generella lokala informationen. Ett sådant exempel är ledsagning. Personer som behöver ledsagning för att exempelvis kunna ta sig till och från en plats för att lämna prover kan inte hitta information om hur detta ska gå till och om det är tillåtet.

Provtagningsplatser har slagits upp på tillfälliga platser, exempelvis tält på parkeringsplatser. Det kan vara svårt att få tillgänglig information om att hitta till sådana platser. Det har varit oklart hur färdtjänst ska hitta (och även om de ska ta passagerare till sådana platser).

Mycket av informationen om de lokala rutinerna och reglerna visar på ett indirekt sätt hur normativt krisplanerarna tänker.

Vi kan ur vårt material se att de ofta utgår från att personer

- kan förflytta sig med bil
- kan boka tider genom att logga in på 1177
- kan läsa
- kan se
- kan höra
- har en anhörig som kan hämta och lämna tester
- inte behöver ha med sig en annan person, som en tolk eller ledsagare.

Ska informationen komma till individen eller individen till informationen?

För flera av de intervjuade personerna hade det varit bättre att informationen så att säga tränger sig på och söker upp individen snarare än att individen ska behöva leta upp informationen.

På sätt och vis har presskonferenserna klockan 14.00 fungerat på det sättet. Har man haft radion eller tv:n på eller om man öppnat sin favorittidning på nätet så har denna information knappast gått att missa. Vissa har också haft någon form av "alert-funktion" aktiverade i appar och på sociala medier. Då har de blivit notifierade när något händer.

På en övergripande nivå har samhället lyckats väl med att pressa ut viktig information till medborgarna. Alla intervjuade personer har känt till de övergripande råden, särskilt när dessa var enhetliga och kunde kommuniceras att gälla alla överallt.

Men när **informationen blev mer splittrad har den inte gått fram i samma utsträckning.** Exempel är information om att göra tester och att vaccinera sig.

Kanaler för personer med lässvårigheter saknar push-funktioner

En sak som flera personer noterat är att de ofta kan anmäla att de vill ha notifieringar som nyheter från exempelvis Sveriges Radio, SVT, Aftonbladet med flera. **Men när samma nyhetsaktörer presenterar sina nyheter på lätt svenska finns inte sådana funktioner.**

Personer med lässvårigheter har ofta också svårt att söka upp nyheter eller att komma sig för att läsa en nyhet. Det är **många i den gruppen som sannolikt skulle ha stor nytta av att nyheterna kom till dem i form av ett SMS, e-post eller ett meddelande på Messenger**. Då skulle de lätt kunna följa länken till nyheten. Och väl där säger flera att de då troligen skulle läsa fler nyheter.

Riskfaktorer

Vi har identifierat följande riskfaktorer:

- Ensamhet i kombination med vissa funktionsnedsättning.
- Beroende av alternativa format.
- Beroende av "push", att nyheter aktivt matas fram snarare än att individen aktivt letar efter den.
- När informationen blir fragmentiserad.

Ökade digitala kunskaper

Flera intervjupersoner tar upp problemet att mycket av samhällsinformationen och även samhällstjänster kräver en hög digital kompetens. Exempelvis att boka provtagning.

Bristande digital kompetens har varit ett hinder under pandemin. Det har i många fall också varit för sent att snabbt bygga upp kompetensen.

De flesta metoder för att bygga digital kompetens bygger på att man träffas och har fysiska möten. De individer som kan vidareutveckla sin digitala kompetens via till exempel digitala möten har ju lättare att göra det under en pandemi där fysiska möten ska undvikas.

Många personer med funktionsnedsättning är i en låst situation. De uppmanas av samhället att använda digitala lösningar, eftersom de ofta hör till en riskgrupp. Men de har inte de kunskaper som krävs, och det kan vara svårt att skaffa sig kunskap när väl en pandemi har satt igång.

Flera personer har pekat på det bristfälliga förebyggande arbetet med att bygga digital kompetens. Så här säger en av intervjupersonerna:

"Jag kom att tänka på något som borde förbättras för personer med synnedsättning: Mycket mer resurser måste tillkomma för att personer med synnedsättning ska kunna lära sig hantera dator, smart telefon, hemsidor, digitala tjänster och sociala medier. Det är betydligt svårare för synskadade/blinda att, på

egen hand, lära sig hantera ovan nämnda tjänster om man inte fått någon tidigare utbildning alls på dessa.

Man kan tycka att syncentralerna borde tillhandahålla IT-utbildning. Tyvärr så är det få syncentraler som erhåller mer än en ytterst begränsad utbildning eller ingen alls. Det är viktigt under till exempel en pandemi att kunna skaffa sig information på ett enkelt sätt". (Synskadad kvinna)

Begripsam AB

Begripsam AB arbetar för att bidra till universellt utformade produkter och tjänster som tillgodoser alla användares behov. Vi utvecklar och tillämpar metoder så att alla, oavsett förmåga, kan vara med och påverka hur produkter och tjänster ska vara utformade.

Vi är experter på hur man i design- och utvecklingsprocesser ska ta hänsyn till högt ställda krav på tillgänglighet, användbarhet och användarupplevelser, även när användare har olika funktionsnedsättningar. Vår spetskompetens ligger i kunskap om psykiska och kognitiva funktionsnedsättningar.

Vi arbetar med konceptutveckling, design, utredningar, analyser och tester. Vi bedriver forskning och utveckling i egen regi eller i samverkan med andra som delar vår vision. Våra metoder och arbetssätt har sin grund i forskning och i våra egna levda erfarenheter.

Vi har ett nära samarbete med Föreningen Begripsam. Vi lägger stor vikt vid att personer som själva är berörda av hur produkter och tjänster är utformade ska få vara med när dessa utvecklas. Vi har utvecklat metoder för hur sådana samskapande processer ska gå till.

Tillsammans med medlemmarna i Föreningen Begripsam deltar vi i standardiseringsarbete på svensk och internationell nivå.

Vi har varit drivande i att ta fram standarden för kognitiv tillgänglighet, 21801–1 Cognitive accessibility — Part 1: General guidelines.

Begripsam leds av Stefan Johansson, som också forskar om kognitiv tillgänglighet. Företaget har 11 anställda.

Vi är också kända för undersökningen "Svenskarna med funktionsnedsättning och internet", <http://internet.begripsam.se>. Det är vad vi vet den största undersökningen i världen om hur personer med funktionsnedsättning använder internet.

www.begripsam.se