

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	16.desember 2021

SAK NR 48-2021

Status – HDO sitt arbeid med tilgjengelighetsdirektivet

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til orientering.

Gjøvik, 8. desember 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

SAK NR 48-2021 Status – HDO sitt arbeid med tilgjengelighetsdirektivet

1. Bakgrunn

I Oppdragsdokument 2021 ble HDO tildelt følgende oppdrag knyttet til tilgjengelighetsdirektivet:

Tilgjengelighetsdirektivet stiller krav om at kommunikasjonsløsninger for besvarelse av henvendelser om akuttmedisinsk bistand skal være tilpasset kommunikasjonsbehovet til personer med funksjonsnedsettelse. Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal bidra i arbeid ledet av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap med å redegjøre for hvilke krav direktivet stiller til de tekniske løsningene for håndtering av nødmeldenummer, samt ta konsekvensene av direktivet inn i utvikling og forvaltning av kommunikasjonsløsning.

I påvente av at DSB får sine oppdrag knyttet til det nye direktivet og videre involverer HDO, har foretaket satt søkelys på den overordnede prosessen ledet av Kulturdepartementet. Kulturdepartementet har fremlagt et forslag til gjennomføring Europaparlamentets og rådets direktiv 2019/882 European Accessibility Act (tilgjengelighetsdirektivet) vedtatt 17April 2019 og med frist for innføring 28 juni 2022. Kulturdepartementet er koordinerende departement for arbeidet, og har derfor et hovedansvar for gjennomføringen av direktivet i norsk rett.

HDO har gått igjennom høringsnotatet for å få en oversikt samt forsøke å identifisere mulige konsekvenser for HDO og HDO sine tjenester når direktivet blir gjeldende i Norsk rett.

2. Virkeområde

Direktivet skal bidra til innsats for å oppfylle medlemsstatenes internasjonale forpliktelser etter FN konvensjonen for rettigheter til mennesker med nedsatt funksjonsevne («Convention on the Rights of Persons with Disabilities»). I direktivet gjelder dette også ved midlertid funksjonsnedsetting av forskjellige årsaker. Når direktivet gjennomføres i EØS-avtalen, vil direktivet gjelde innenfor EØS-avtalens geografiske virkeområde.

Direktivet regulerer i utgangspunktet produkter og tjenester som er rettet mot allmennheten, men det vil bli gjennomført en utredning på hvorvidt hele eller deler av direktivet kan, eller bør få, en anvendelse ved utøkte krav om universell utforming av arbeidsplasser.

Tilgjengelighetsdirektivet gjelder alle produkter og tjenester mot allmennheten uavhengig av om det foregår i privat eller offentlig regi. Direktivet skal sikre at mennesker med funksjonelle begrensninger som følge av alder, sykdom, graviditet, mennesker på reise o.l. også kan få tilgang til å bruke produkter og tjenester ved å fjerne eller redusere de barrierer disse opplever (direktivets forale premiss 4).

Det er den organisasjon som tilbyr tjenesten til allmenheten sitt ansvar at direktivets krav er oppfylt, og må sikre at eventuelle underleverandører innfrir kravene. For tjenester mot «publikum» vil det dermed være det regionale helseforetaket som er ansvarlig. De regionale helseforetakene må stille krav til HDO for de produkter og tjenester HDO leverer og som anvendes av allmenheten. HDO må på sin side sikre etterlevelse fra sine underleverandører. Hvis implementeringen av direktivet utøver krav til universell utforming av arbeidsplasser, vil dette i langt større grad stille krav til HDO sine produkter og tjenester i forhold til om skjerpede krav kun blir rettet mot allmenheten.

Etterlevelse av direktivet foreslås håndtert gjennom en tilsynsmodell som legges til Digitaliseringsdirektoratet. Tilsynsmodellen skal sikre lik tolkning av lovverket og etterlevelse gjennom kontroll og konsekvenser ved brudd.

3. Tidslinje

Tilgjengelighetsdirektivet ble vedtatt 17 april 2019 og kunngjort i Official Journal 7. juni 2019. Direktivet skal gjennomføres i medlemslandenes nasjonale lovgivning innen 28. juni 2022. Kravene gjelder hovedsakelig fra 28. juni 2025.

4. Konsekvens for eksisterende regelverk

Rent overordnet anses det å være på det rene at nåværende lovgivning ikke oppfyller tilgjengelighetsdirektivets krav. Kravene i gjeldende lov for elektronisk kommunikasjon (ekomloven) ansees ikke å være tilstrekkelige for å oppfylle tilgjengelighetsdirektivets krav. Det er derfor nødvendig med en endring av norsk rett for å oppfylle direktivets krav til tjenester.

Direktivets krav til nødanrop er strengere enn den eksisterende norske reguleringen, både hva gjelder krav til tilbydere og til mottak og besvarelse av nødanrop. Kravene som stilles i tilgjengelighetsdirektivet omfatter en annen og mer omfattende teknologi. Kravene til synkronisert tale og tekst (herunder sanntidstekst), og kravet til at dersom tilbyder leverer video, så skal video, tale og tekst (herunder sanntidstekst) brukes synkronisert. Dette må derfor innføres i norsk rett. Ingen av kravene i gjeldende rett er imidlertid i direkte motstrid med direktivets krav. Når det gjelder krav om mottak og besvarelse av nødanrop vil kravene til innføring bero på hvordan dette organiseres i fremtiden

Direktivets krav til mottak og besvarelse av nødanrop vil således kunne gjøre det nødvendig med endringer i:

- Ekomloven
- Akuttmedisinforskriften §15
- Universell utforming.

At det vil bli sektorovergrepene forskrifter hvor deler av en tjeneste vil være omfattet av en forskrift og deler en annen vil kunne skape utfordringer og komplikasjoner.

5. Konsekvens for nød kommunikasjon

Endringer i lovverk som regulerer nødkommunikasjon vil selvsagt kunne påvirke de løsninger som brukes ved nødkommunikasjon. Konkret hvilke endringer vil man måtte avvente endringer i lovverk og forskrifter før man kan se, men noe ser man konturene av i utformingen av tilgjengelighetsdirektivet.

Dagens løsning for nød-SMS vil mest sannsynlig ikke oppfylle kravene som stilles i direktivet som forutsetter bl.a. sanntidstekst (antageligvis løsbart i en form for chat løsning).

Det antas også at video mellom publikum og operatør vil kunne være et viktig virkemiddel for å innfri kravene stilt gjennom tilgjengelighetsdirektivet. Det vil i så fall være rimelig å anta at det må være mulig å starte en videosamtale direkte fra publikum uten å måtte gå via en telefonsamtale. Dette vil fremtvinge endringer i de løsningene som benyttes i dag. Det er også rimelig å anta at video og bilde må logges på lik linje med tale i fremtiden. Løsninger for å kunne tilby sanntidstranskribering vil også kunne bli en naturlig komponent for å innfri direktivets krav.

6. Hva betyr tilgjengelighetsdirektivet for HDO

Så lenge direktivets virkeområde primært blir for tjenester som leveres til allmenheten virker HDO å ha gode initiativ på gang for å kunne stå godt rustet til å møte tilgjengelighetsdirektivet. Ny kommunikasjonsløsning vil støtte påkrevde kanaler samt integrasjon mot videoløsninger. Opsjoner for å støtte transkribering kan bli enda viktigere elementer i en kommunikasjonsløsning og prosess med å etablere en ny medielogger vil understøtte logging av viktig informasjon fra de nye kommunikasjonskanalene. HDO må fortsette disse pågående initiativene for å sikre mulighet til å etterleve krav fra direktivet.

Direktivene stiller også krav om at alle anskaffelser der kontraktsgjenstanden skal brukes av fysiske personer, uavhengig av om dette er offentligheten eller ansatte hos oppdragsgiver, så skal tekniske spesifikasjoner utformes på en måte som tar hensyn til tilgjengelighetskriterier for personer med funksjonshemming eller design for alle brukere. HDO bør utarbeide en intern veileder for anskaffelser som sikrer etterlevelse av direktivets krav til anskaffelser.

HDO sin rolle som systemintegrator kan bli mer fremtredende som følge av direktivet gjennom at forskjellige løsninger må sys sammen i en enhetlig brukerflate så langt som mulig, samt at relevante felleskomponenter bør integreres inn i kommunikasjonsløsningen. HDO bør fortsette og muligens styrke brukerinvolvering og søkelys på brukervennlige løsninger, samt øke fokuset på virksomhetsarkitektur.

HDO har kommentert eventuelle utfordringer hvis universell utforming også blir et krav for løsninger til ansatte i akuttkjeden og ikke kun publikum samt mulige utfordringer med delt lovverk på tvers av sektorer.

Foreslått implementering baseres på å innføre en ny forskrift (universell utforming av varer og tjenester), gjennomføre en endring i forskrift om universell utforming av IKT løsninger samt at krav relatert til elektronisk kommunikasjon og besvarelse av nødnummer innlemmes inn i relevant sektorlovgivning. For HDO bør ikke dette ha noe å si, dette er stort sett de samme lovverket HDO allerede må forholde seg til i dag selv om innholdet i disse selvsagt vil bli endret.

Oppsummert bør HDO:

- Sikre gjennomføringsevne for pågående aktiviteter som vil understøtte fremtidige krav i tilgjengelighetsdirektivet
- Lage en intern veileder for å ivareta universell utforming i anskaffelser
- Sette tilgjengelighetsdirektivet på agendaen med underleverandører av aktuelle løsninger/systemer
- Kommentere på høringen knyttet til konsekvenser av at direktivet får virkning også for profesjonelle brukere og ikke kun allmenheten