



Stockholms  
**Dövas**  
Förening

# **Medborgarkontor på **teckenspråk** ur ett språkperspektiv**

Februari 2023

# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Inledning</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>Om Stockholms Dövas Förening</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Bakgrund</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Definitioner</b> .....   | <b>4</b>  |
| Svenskt teckenspråk .....   | 4         |
| Språkdeprivation .....  | 4         |
| Audism .....  | 4         |
| Minoritetsstress .....  | 5         |
| Dövkompetens .....  | 5         |
| <b>Vad säger lagen</b> .....  | <b>5</b>  |
| Förvaltningslagen .....   | 5         |
| Språklagen .....  | 6         |
| <b>Service på teckenspråk enligt Stockholms Dövas Förening</b> .....              | <b>6</b>  |
| Varför är medborgarkontor på teckenspråk en viktig samhällsfunktion? .....        | 6         |
| Personal med döv- och teckenspråkskompetens möjliggör teckenspråkig service ..... | 6         |
| Service på plats och på distans .....   | 7         |
| Vilka särskilda inriktningar behövs? .....  | 7         |
| Uppsökande verksamhet .....   | 8         |
| IT-support på teckenspråk .....   | 8         |
| Medborgarkontor som en stödfunktion för samhället .....                           | 8         |
| Teckenspråkig samhällsinformation behöver tillgängliggöras .....                  | 8         |
| Användning av teckenspråkstolk .....  | 9         |
| <b>Andra verksamheter kring samhällsservice</b> .....                             | <b>9</b>  |
| Stockholms Dövas Förenings medborgarkontorsservice .....                          | 9         |
| Statens Servicecenter .....   | 9         |
| Övriga medborgarkontorsservice på teckenspråk i Sverige .....                     | 10        |
| Region Stockholm: Döv- och dövblindteamet .....                                   | 10        |
| Folkhögskolor med teckenspråksinriktning .....                                    | 10        |
| <b>Slutsats</b> .....   | <b>10</b> |
| <b>Referenser och källor</b> .....  | <b>11</b> |

## Inledning

Av Sveriges 290 kommuner erbjuder endast två kommuner medborgarkontorservice på svenskt teckenspråk; Göteborgs Stad och Örebro kommun år 2022. Motsvarande service har saknats i Stockholms stad.

I över tio års tid har Stockholms Dövas Förening därför strävat efter att medborgarkontor på teckenspråk ska bedrivas inom stadens befintliga verksamhet. Då ingen kommunal service erbjudits har föreningen i tio års tid erbjudit medborgarkontorsservice på teckenspråk för döva för att täcka upp det ansvaret som Stockholms stad inte tagit.

Hösten 2022 fick Stockholms Dövas Förening det glädjande beskedet att Stockholms stad avser att upprätthålla en funktion gällande medborgarkontor på teckenspråk. Med över tio års erfarenhet inom området lämnar Stockholms Dövas Förening härmed en empirisk rapport i hur en medborgarkontorsservice på teckenspråk kan bedrivas och vilka faktorer som bör tas hänsyn till.

## Om Stockholms Dövas Förening

Stockholms Dövas Förenings verksamhet möjliggör mötesplatser på teckenspråk för döva. Föreningen bedriver informativ, social, kulturell och intressepolitisk verksamhet och är Sveriges största dövförening med över 1000 medlemmar.

Stockholms Dövas Förening bevakar olika insatser som rör dövas liv och vardag inom på både kommunal- och regional nivå. I vårt arbete följer vi alltid föreningens vision: *Teckenspråk genom livet* där alla döva och anhöriga ges rätten till att lära sig, prata och uppleva teckenspråk.

## Bakgrund

Oktober 2018 hemställde Kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor i Stockholms stad att kommunstyrelsen ska fatta beslut om att upprätta en översyn med tillhörande riktlinjer för teckenspråkets ställning, utvecklande och främjande inom staden. Inför beslutet lämnade Stockholms Dövas Förening med andra intresseorganisationer ett remissvar med 33 punkter. En av punkterna handlade om kommunal service på teckenspråk:

*25. Staden bör överväga om det inte krävs, och är mer effektivt än nuvarande ordning, att upprätta ett servicecenter för den som är i behov av eller har rätt till information på teckenspråk. Där kan också viss kompetens byggas upp och säkerställa att målgruppen får rätt kompetens vid rätt tid.*

Stadens översyn blev klar september 2021 vilket intresseorganisationerna, bland andra Stockholms Dövas Förening, har tagit del av. Resultatet av denna översyn och föreningens intressepolitiska kamp ledde till att Rågsved medborgarkontor ska inrätta ett teckenspråkigt medborgarkontor med två samhällsvägledare som ska ombesörja teckenspråkig service.

## Definitioner

### Svenskt teckenspråk

Språk är något grundläggande för människors välbefinnande och avgörande för en människas livsvillkor. Genom ett språk kan vi ha en kommunikation där vi kan förmedla vad varje individ tycker och upplever och därmed en samhörighet och därför är svenskt teckenspråk en väsentlig del för mångas liv (*SDR:s idéprogram*).

År 1981 erkände Riksdagen officiellt det svenska teckenspråket som dövas första språk, något Sverige var först i världen med. Sedan 2009 jämföras svenskt teckenspråk med nationella minoritetsspråk enligt Språklagen vilket har stärkt det svenska teckenspråkets ställning även om språket inte är erkänt som ett nationellt minoritetsspråk (*FoU 07/2021*).

### Språkdeprivation

Bristen på språklig stimulans i barndomen kan leda till språkdeprivation. Vid språkdeprivation drabbas språkfunktionen samt mentala förmågor. Detta leder till att personer med språkdeprivation har sämre möjlighet till att omsätta sitt tänkande i språk. Även sociala, emotionella och kognitiva förmågor drabbas negativt. Ett barn som inte får språklig stimulans kan därmed skadas för livet där det får konsekvenser för barnets utbildning då det är vanligt att en person med språkdeprivation får svårigheter kring läsförmåga och skrivförmåga (*FoU 8/2016*).

Många äldre döva kan ha odiagnostiserad språkdeprivation, något som kan leda till att många äldre felbehandlas i sjukvården och få fel bemötande i vårdboenden samt i övriga myndighetskontakter på grund av deras kognitiva förmåga samt på grund av bristande läs- och skrivsvårigheter.

### Audism

Döva möter ofta en majoritetsnorm där människor värderas utifrån sin hörsel förmåga och att kommunikation förväntas ske via ljud och talade språk. Språkutveckling förväxlas ofta med talspråkutveckling där visuella språk bortses. Hörselnormerna bidrar till stereotypa bilder av döva och ett förtryck mot döva som kallas audism. Audism bidrar till systematisk uteslutning av värdefull kompetens inom arbete och utbildning genom exempelvis krav på kvalifikationer eller funktionsförutsättningar.

I ett jämlikt samhälle ska döva ses som fullvärdiga medborgare – både i förhållande till skyldigheter och rättigheter. Det kan gälla bland annat lagstiftning, regelverk, krav på kvalifikationer, rätten till kvalitativ tolkning, rätten att synliggöras i det offentliga rummet och rätten till ett tillgängligt samhälle (*SDR:s handlingsprogram 2022-2025*).

### Minoritetsstress

Då majoritetssamhället är byggt på auditiva normer kan detta ha en stor inverkan på dövas vardag på ett negativt sätt. Genom en konstant minoritetsstress kan det bidra till psykisk ohälsa hos döva.

Minoritetsstress uppstår både på grund av inre och yttre processer och kan uppstå vid ett möte med en representant från majoritetssamhället, exempelvis vid sjukvård, myndighetskontakt eller liknande. Det ena processen är de inre processer hos en döv individ där det kan förekomma oro, funderingar och reaktioner. Det andra är yttre processer, hur samhället är uppbyggd kring lagar och regelverk. Dessa två processer skapar minoritetsstress där individen kan utveckla olika copingstrategier för att förebygga eller bemöta stressen där dagsformen och energi styr hur individen reagerar (FoU 07/2021).

*Att leva som döv i ett hörande samhälle har påverkan på dövgruppens sammantagna hälsa. Kontentan är att det inte är dövheten i sig som genererar stress, utan istället de negativa attityder och den okunskap som finns hos majoritetssamhället samt bristen på tillgänglig information och kommunikation.*

(FoU 07/2021)

## **Dövkompetens**

En person som har dövkompetens känner till dövulturens normer och värderingar. Med dövkompetens vet också personen vilka rättigheter döva har och vilka svårigheter döva också har. Dövkompetens innebär också att en känner till var och när kulturen krockar mellan hörande och döva.

Inom yrket innebär det att personen med dövkompetens kan på ett bra och professionellt sätt kan bemöta och hantera de attityder som kommer av okunskap. Det är därmed viktigt att professionella yrkesverksamma som har döva som klientel innehar dövkompetens (Högberg, 2015).

## **Vad säger lagen?**

### **Förvaltningslagen**

Enligt Förvaltningslagen (2017:900) så ska myndigheter ombesörja så att medborgaren ska få information och service på sitt språk. Medborgarkontoret ska därmed tillse god samhällsservice enligt förvaltningslagen paragraf 6,7 och 13 enligt nedan.

#### **Service**

**6 §** *En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.*

*Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.*

#### **Tillgänglighet**

**7 §** *En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.*

*Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.*

### *Tolkning och översättning*

**13 §** *En myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska.*

*En myndighet ska under samma förutsättningar använda tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt när den har kontakt med någon som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala.*

## **Språklagen**

I Språklagen som gäller sedan 2009 fastställs det att det svenska teckenspråket ska jämföras med Sveriges övriga nationella minoritetsspråk där det innebär att det offentliga har ansvar för svenskt teckenspråket, enligt nedan.

### *Det svenska teckenspråket*

**9 §** *Det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja det svenska teckenspråket.*

**14 § 2.** *den som är döv eller hörselskadad och den som av andra skäl har behov av teckenspråk ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda det svenska teckenspråket.*

## **Service på teckenspråk enligt Stockholms Dövas Förening**

### **Varför är medborgarkontor på teckenspråk en viktig samhällsfunktion?**

Döva har teckenspråk som första språk och skriven svenska som andra språk. Så alla som använder sig av teckenspråk ska kunna känna sig trygga i vetskapen om att det finns teckenspråkig service och inte behöva boka tolk när de besöker kontoret. Döva vill gå till en och samma plats i olika frågor istället för att behöva slussas hit och dit.

Döva lever i ett hörande informations-samhälle där informationen är auditivt och skriftligt. Döva är visuella och med ofta teckenspråk som första språk vilket gör att livet kan bli kraftigt begränsat i informations-samhället. Här fyller medborgarkontor på teckenspråk en viktig funktion.

### **Personal med döv- och teckenspråkskompetens möjliggör teckenspråkig service**

Ett medborgarkontor på teckenspråk bör ha samhällsvägledare som själva tillhör målgruppen, och därmed har dövkompetens. Förutom att alla anställda ska vara fullt teckenspråkiga bör minst 75% av personalgruppen vara döva för att dövkompetensen på bästa sätt bibehålls i verksamheten.

Samhällsvägledarna måste ha kompetenser/kännedom om döva, teckenspråk, identitet och historia för att på bästa sätt ge korrekt service och hjälp. Relevant utbildning inom samhällsområdet är viktig, dock kan dövkompetensen och teckenspråkskompetensen triumfa utbildning i samhällsområdet vid tillfälle.

Det är av största vikt att sociala myndigheter möter döva, personer med dövblindhet och hörselskadade med rätt kunskaper och kompetens från både den döva världen och majoritetssamhället för att insatserna och bemötandet ska erbjudas av bästa kvalitet.

*Döva är en kulturell och språklig minoritetsgrupp som många gånger bemötts av okunnighet. Man känner inte till dövas rättigheter och bristen på dövkompetens leder till konsekvenser för många döva trots att deras rättigheter skyddas av lagar och de mänskliga rättigheterna. Missförstånd och felaktig behandling hotar rättssäkerheten. Särskilt döva med språklig deprivation som konsekvens av sen och otillräcklig exponering av teckenspråk riskerar att utsättas för felaktig handläggning med förödande följder.*

(Högberg, 2015).

Om en döv person söker råd eller stöd och ska besöka ett medborgarkontor som saknar teckenspråk blir bemötandet helt annorlunda vilket skapar en stor osäkerhet och stress hos den döva individen. Utan rätt kompetens riskeras döva mötas av okunskap och fördomar vilket inte sker på ett kontor med service på teckenspråk där det finns en djup förståelse för döva och svenskt teckenspråk.

### **Service på plats och på distans**

Det som är viktigast vid en nyöppnad verksamhet som riktar sig till en särskild målgrupp, i detta fall döva, personer med dövblindhet och hörselskadade, är att informera om servicen, vilka möjligheter som finns och skapa en konturlighet. Det är viktigt att kontoret har varierade möjligheter för målgruppen att besöka och få stöd samt vägledning. Döva som bor i kranskommunerna ska kunna få möjlighet att kontakta och besöka teckenspråkiga medborgarkontoret.

Medborgarkontoret behöver ha öppet både dagtid och kvällstid samt ha bra alternativ till både fysiska och digitala besök. När det gäller digitala besök är det viktigt att tydligt informera vilka digitala vägar och prioritera videoplattformar då den formen av digitala samtal passar döva väldigt bra. Det är även ett sätt att minimera eventuellt kontakt med hörande personal som saknar teckenspråkskompetens.

Medborgarkontoret har ett ansvar för att bemötandet sker på ett sätt som möjliggör besökandes delaktighet. Detta görs genom att personalen har en dövkompetens, det vill säga ha kunskaper om dövidentitet, dövhistoria, dövkultur och inte minst goda kunskaper i teckenspråk. När döva får positivt bemötande på kontoret så kommer detta att spridas vidare till andra döva om medborgarkontoret som på den vägen då teckenspråkiga verksamheten kommer att växa sig större.

### **Vilka särskilda inriktningar behövs?**

Medborgarkontoret bör även ha en särskild inriktning till äldre döva och döva nyanlända. Målgrupperna kan behöva extra hjälp och stöd då de kan ha läs- och skrivsvårigheter. Det är då viktigt att dessa målgrupper vet hur och när de kan få hjälp och stöd med sina specifika frågor.

Äldre döva kan ha en viss misstänksamhet mot myndigheter (*Martinell, 2010*) och därför är det viktigt att fånga upp målgruppen och öka deras IT-kunskaper och IT-användningar. Därmed ges verktyg till äldre döva att bli mer delaktiga i samhället.

## Uppsökande verksamhet

Uppsökande verksamhet måste betonas och är en viktig del i brobyggandet i den teckenspråkiga servicen. Detta går till att teckenspråkiga personalen besöker olika dövverksamheter som till exempel dövas förening, seniorboendet i Skärholmen och andra platser. Det har hänt många gånger att döva som verkligen behövt en viss service på teckenspråk inte vetat om att just denna serviceform existerat. Denna typ av uppsökande verksamhet gör att medborgarkontorets förtroendekapital ökar och samtidigt leder till stort intresse att utnyttja den teckenspråkiga servicen.

## IT-support på teckenspråk

Det är viktigt att satsning av it-support görs till nyanlända döva och äldre döva samt gruppen döva som har teckenspråk som modersmål och som inte har större läs och skrivkunighet. Uppsökande verksamhet behövs för att fånga upp vart behovet av IT-support finns. Dessa grupper kan få support på vilka produkter och tjänster som är dövanpassade samt lösa problem vid användning av IT-produkter.

Bäst är oftast att ge hjälp direkt på plats. Äldre döva kan ha svårt att förstå hur informationsteknik kan användas, en stor del av det beror på generationsskiftet där äldre döva kanske enbart skaffat dator eller mobil för att kunna använda det till videosamtal. Därför är det viktigt att en offentlig aktör hjälper till och lär ut från grunden. Då krävs ett lugnt tempo och med flera repetitioner (*Slutrapport Teckenspråkig IT-stöd för döva och hörselskadade, 2017*).

## Medborgarkontor som en stödfunktion för samhället

Samhällsvägledarna på teckenspråk kan också fungera som brobyggare för övrig kommunal service inom staden och stötta samt informera personal som har daglig kontakt med döva, som till exempel biståndshandläggare, om döva och svenskt teckenspråk. Då samhällsvägledarna har spetskompetens kan övriga funktioner inom kommunen anlita dessa vilket ger goda samordningsvinster åt båda hållen.

Kontoret kan även ge teckenspråkig service till kranskommuner, biståndshandläggare och andra instanser som behöver få information om döva och teckenspråk för att fatta rätt beslut som därigenom blir samordningsvinster för berörda parter. Att använda teckenspråkiga samhällsvägledarnas spetskompetenser kommer att gynna alla kommuner som har döva medborgare i olika frågor där döva berörs. Det är inte bara döva utan även anhöriga, släkt och andra som har anknytning till döva som vinner på detta tack vare den teckenspråkiga servicen.

## Teckenspråkig samhällsinformation behöver tillgängliggöras

Stockholms stad har en hemsida utan teckenspråkig information. Kommunal information kan med fördel översättas till teckenspråk på stadens hemsida.

Det finns även en stor mängd av information som skulle kunna läggas ut i sociala medier på teckenspråk och andra aktuella kommunala hemsidor där den aktuella informationen berör döva.



## Användning av teckenspråkstolk

Så långt som det går ska medborgarkontoret undvika tolk i möten med döva. Ofta räcker inte tolk vid möten. En tolk förmedlar bara samtalet mellan den hörande parten och den döve parten. Det kan leda till missförstånd mellan parterna då den hörande parten inte har insikt om dövas livsvillkor och saknar dövkompetens. Den bästa kommunikationen sker när båda parterna har ett gemensamt språk och kan prata med varandra direkt utan missförstånd. Tolk ska användas enbart i undantagsfall.

Det är även viktigt att betona att den teckenspråkiga medarbetaren inte används som tolk vid möten utan man använder sig av bokad tolk. Övrig personal på kontoret behöver också erbjudas teckenspråkskurser och kompetenshöjande kurser om döva, dövkultur, dövidentitet och så vidare.

## Andra verksamheter kring samhällsservice

### Stockholms Dövas Förenings medborgarkontorsservice

Stockholms Dövas Förening har erbjudit döva och teckenspråkiga i Stockholmsområdet samhällsservice på teckenspråk i över tio års tid då motsvarande service saknats i Stockholm. Stockholms Dövas Förening har därför här täckt upp för behovet som funnits.

Under de senare åren har föreningen erbjudit fasta tider och drop-in för besök. Man kunde även förboka sina besök. Ärendena har varit skiftande där medborgarna behövde hjälp i olika områden. Totalt för år 2022 har föreningen i snitt tagit emot två besök per vecka när föreningskansliet hållit öppet, både fysiskt och digitalt. Varje besök har i snitt tagit 30 minuter.

De vanligaste ärenden rörde sjukvård, äldrefrågan och IT. Ärenden har också gällt barnomsorg, utbildningsfrågor, arbetsmarknadsfrågor (inkl. AF), bostadsförmedling, hjälp kring Försäkringskassan och juridiska frågor.

### Statens Servicecenter

Statens servicecenter ger vägledning och service till medborgare och företagare i tjänster från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. De har även vidgat samarbetet med kommunerna i landet.

Statens Servicecenter har en nationell språkpolicy där det innebär att personalen ska använda tolk vid alla tillfällen där medborgare inte pratar svenska dock fokuserar de på drop-in besök så långt det går. Det finns inte något servicecenter som har specifik språklig inriktning då de anser det skulle bli för svårt behålla kompetens och därmed svårt att kvalitetssäkra service. Behövs nytt möte så går det att förboka möte (efter första drop-in besöket) och där bokas alltid tolk när behovet finns.

Problemet är däremot att döva behöver tolk vid det första mötet. Personal på Statens Servicecenter kan därför ha obefintliga kunskaper om döva och teckenspråk samt hur man använder sig av teckenspråkstolk och därmed försämras servicen till döva.

## Övriga medborgarkontorsservice på teckenspråk i Sverige

Teckenspråksforum i Göteborg erbjuder stöd för döva i Göteborg. De arbetar också mycket digitalt med egen webbplats där de erbjuder teckenspråkig information. De har även stöd och rådgivning via Facebook. De använder sig av sociala medier för att få ut information så mycket som möjligt.

Örebro servicecenter har vuxit med flera anställda genom åren och erbjuder stöd för döva i Örebro. De menar att det är viktigt med personal som har dövkompetens för att få direktkommunikation med döva och inte behöva teckenspråkstolk.

## Region Stockholm: Dövteamet och dövblindteamet

Dövteamet och dövblindteamet tar emot ett stort antal döva som behöver hjälp med psykosociala frågor. Samtliga medarbetare i Dövteamet är fullt teckenspråkiga och har mångårig kompetens inom dövområdet. Det har hänt att Dövteamet fått stötta döva där kommunens stöd inte räckt till eller varit obefintligt. Det rör sig om ca 10-15 % som varit kommunrelaterade frågor. Döv- och dövblindteamet kan fungera som ett komplement till kommunerna vid psykosociala frågor.

## Folkhögskolor med teckenspråksinriktning

I Stockholmsområdet finns två folkhögskolor som bedriver undervisning på teckenspråk. SIMA Folkhögskola bedriver allmän kurs, yrkesutbildning och olika kurser på fyra platser i Sverige varav en finns i Stockholm. Västanviks folkhögskola, med sitt säte i Leksand, har en Stockholmsfilial, där de erbjuder allmän kurs för nyanlända.

Folkhögskoleverksamheten i Stockholm har ofta fått gå in och hjälpa nyanlända vad gäller statliga och kommunala frågor inom samhällsservicen i olika grader och former.

## Slutsats

Rapporten visar klart och tydligt att många är i stort behov av hjälp och stöd vid kommunala och statliga frågor. Medborgarkontoret blir en viktig nyckelroll i staden där döva medborgarna får korrekt hjälp och stöd vid olika frågor och därigenom ökas tillgängligheten och tryggheten för döva.

Rapporten visar också på ett stort behov av medborgarservice på teckenspråk som döva kan vända sig till för korrekt hjälp. Många frågor flyter ihop så det är önskvärt att ett medborgarkontor inom staden även har ett samarbete med Statens Servicecenter, Döv- och dövblindteamet samt aktörer i civilsamhället för att ge fullgod samhällsservice på teckenspråk.

Stockholms Dövas Förening kan inte nog betona hur stor betydelse detta teckenspråkiga medborgarkontors tillblivande kommer att ha för döva medborgares delaktighet i samhället och att det är av ytterst vikt att en sådan verksamhet byggs upp på rätt sätt direkt från första början med dövkompetens i verksamheten.

## Referenser och källor

**Språklagen** (2009:600)

**Förvaltningslagen** (2017:900)

Bittan Martinell (2010) Sveriges Dövas Pensionärsförbund:

**Äldre döva och dövblinda saknar valfrihet**

Camilla Högberg (2015) Örebro universitet:

**Dövkompetens inom sociala myndigheter, tack!**

Sofia Martinsson (2016) Region Skåne FoU-rapport 8/2016:

**Konsekvenser av språklig deprivation hos vuxna teckenspråkiga döva**

Slutrapport (2017) Stockholms Dövas Förening:

**Teckenspråkig IT-stöd för döva och hörselskadade**

Pernilla Gynnerstedt & Sofia Hansdotter (2021) Region Skåne FoU-rapport 07/2021:

**Minoritetsstress hos vuxna teckenspråkiga döva**

Sveriges Dövas Riksförbunds **idéprogram** samt **handlingsprogram 2022-2025**

Informationsunderlag från Örebro servicecenter, Teckenspråksforum i Göteborg, Döv- och dövblindteamet, SIMA Folkhögskola och Stockholms Dövas Förening, samt Stockholms Dövas Förenings egna statistik för medborgarkontorsservice år 2021 och 2022.

*Rapporten är framtagen november 2022-februari 2023 av Elsa Brunemalm och Anette Pellebergs.*

*Alla rättigheter tillhör Stockholms Dövas Förening (2023).*

*Eventuell användning av rapporten och citat är tillåtet med tydlig hänvisning till rapporten.*