

Til
Arbeids- og sosialdepartementet

Oslo, 20.04.2017

Tilbakemelding på rapporten «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet» av Agenda Kaupang.

HLF er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med rundt 62 500 medlemmer. 14,5 % av Norges befolkning over 20 år¹ har en hørselshemming som påvirker hverdagen, som sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv. En del av disse har behov for omfattende rehabilitering, mens andre trenger tilrettelegging, hjelpemidler og kunnskap i å mestre sin hverdag. Gruppen av hørselshemmede er mangfoldig og stadig flere rammes av hørselsnedsettelse. Anslag viser at det i 2020 vil være om lag en million nordmenn som vil ha en hørselsutfordring.²

HLF viser til brev fra Arbeids- og sosialdepartementet av 17. mars der de ber om HLF sin tilbakemelding på rapporten «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet» utarbeidet av Agenda Kaupang. Rapporten belyser mange viktige problemstillinger og utfordringer innen tolkeområdet, og HLF er glad for at Arbeids- og sosialdepartementet har initiert denne gjennomgangen. Vi har store forhåpninger til oppfølgingen av rapporten og det videre arbeidet med å utvikle en god og helhetlig tolketjeneste til beste for brukeren.

Innledningsvis vil HLF peke på at vi sammen med de tre andre berørte brukerorganisasjonene på bruk av tolk, Norges Døveforbund (NDF), Landsforbund for kombinert Syns- og Hørselshemmede/Døvblinde (LSHDB), Foreningen Norges døvblinde (FNDB) har sendt Arbeids- og sosialdepartementet en felles tilbakemelding på tolkerapporten. Det vi ønsker å redegjøre for i dette brevet er det som særskilt angår vår brukergruppe, hørselshemmede som primært bruker skrivevolking.

HLFs merknader oppsummert:

- En fortsatt individuell rettighetsfestelse av tilgang på tolk med finansiering i Folketrygden.
- Viktig med godt tallmateriale og statistikk på tolkeområdet. Myndighetene må kartlegge og få oversikt over mørketallene når det gjelder behovet for skrivevolking.
- NAV må ha nok kvalifiserte tolker tilgjengelig for å imøtekomme brukerens behov, inkludert oppdrag på kveldstid.
- Det må være gode rutiner for kompetanseutvikling hos tolkene.
- NAV må aktivt ta i bruk ny teknologi, både på tjenesteleveranse (eks billedtolking) og bestilling (automatisering)
- Myndighetene må oppfylle informasjonsplikten om skrivevolking
- Det må etableres gode rutiner for å involvere brukerne i utvikling av en god og effektiv tolketjeneste

Brukernes behov

For HLFs brukergruppe er skrivevolking den tolkeformen som brukes hyppigst. I henhold til rapporten utgjør skrivevolking en liten andel av tolkeoppdragene. Samtidig peker rapporten på at mørketallene kan være store og at mange brukere som i dag kvalifiserer til bruk av skrivevolk ikke tar hjelpemiddelet i bruk. Dette samsvarer også med HLFs erfaringer om

¹ Engdahl B, Tambs K, Borchgrevink HM, Hoffman HJ. Screened and unscreened hearing threshold levels for the adult population: Results from the Nord-Trøndelag Hearing Loss Study. *Int J Audiol.* 2005; 44, 213-230.
http://www.fhi.no/eway/default.aspx?pid=239&trg=Content_6496&Main_6157=6263:0:25.6102&MainContent_6263=6496:0:25.6109&Content_6496=6178:50246:25.6109:0:6562:14:::0:0

² Hearing impairment among adults (HIA). Oslo: Senter for medisinsk metodevurdering, Sintef – a report of a joint project, 2001

brukergruppen. Vi får tilbakemelding fra brukere som har fått avslag på skrivetolk og som også lar være å søke av den oppfatning at det nytter ikke fordi de allikevel får avslag. Tolkesentralene melder også tilbake til HLF at de ikke har kapasitet til å imøtekomme den økte etterspørselen etter skrivetolk.

Rapporten belyser også utfordringen med manglende data og oversikt over bakgrunnsinformasjon om brukerne. Agenda Kaupang påpeker derfor at de i sin rapport ikke kan si noe om økningen innen de ulike gruppene (s 102). HLF mener dette er viktig å ha med seg i det videre arbeidet med å styrke tolkeområdet. Det er viktig å ha god tilgang på tallmateriale og statistikk. HLF har etterspurt dette flere ganger hos NAV og Tolkesentralene uten å ha fått gode nok svar. HLF er derfor enig med Agenda Kaupang at det er viktig å ha dette på plass for å kunne fatte gode beslutninger og styringsmål for tolkeområdet. Er dette på plass vil en også sette inn tiltak når det er ekstra etterspørsel etter tolk, samt ha en bedre dekning på tolk etter ordinær arbeidstid.

Kunnskapen om skrivetolking og retten til dette er også lav eller fraværende hos mange som kvalifiserer til bruk av skrivetolk. Tekstede informasjonsvideoer og informasjonsmateriell må utvikles og distribueres. Her har det offentlige en informasjonsplikt overfor målgruppen. I dag får de aller fleste kun utlevert f.eks høreapparat uten å vite noe om de andre tjenestetilbudene og hjelpemidlene, herunder tolking, som kan bidra til at de får en bedre og mer aktiv hverdag både i utdanningsløpet, i arbeidslivet eller på fritiden. Fagmiljøer som jobber med tildeling av høreapparater og hjelpemidler må informere, motivere og hjelpe brukere til også å bli tolkebrukere.

Studier fra hele verden viser at hørselshemming er et økende globalt problem og ifølge WHO er hørselstap en av de mest vanlige permanente funksjonsnedsettelsene i den vestlige verden. Den viktigste risikofaktoren for hørselstap er høy alder, men Verdens Helseorganisasjon ropte i februar 2016 et varsku om at så mange som 1,1 milliarder ungdom er i ferd med å utvikle hørselstap, blant annet grunnet fritidsstøy og uvetting omgang med musikk på øret³. Støyskader står for 55 % av innmeldte yrkesskader til Arbeidstilsynet, rundt 1700 årlig, og Petroleumsindustrien «produserer» 800 i året.

Felles for disse menneskene er at de ikke er født med et hørselstap og har talespråk som kommunikasjonsmåte. Hvis behov for tolking, er skrivetolking den tolkeformen denne brukergruppen hyppigst vil benytte. Hvilke hjelpemidler (herunder tolk) og hørselsteknisk utstyr denne gruppen hørselshemmede vil ha behov for fremtiden vet vi lite om. Det vi vet er at stadig flere unge tar utdanning og står i arbeid, noe som vil også vil kunne medføre økt behov for skrivetolking. Derfor er det grunnlag for å påpeke, slik også Agenda Kaupang gjør, at en må ha bevissthet om mørketallene for skrivetolking.

HLF får tilbakemelding om at hørselshemmede får avslag på skrivetolk. Planlagte aktiviteter må derfor avlyses og aktiv samfunnsdeltakelse hindres. Resultatet blir ofte sosial tilbaketrekking, isolasjon og ensomhet. Tolketjenesten begrunner avslag med at det ikke er kapasitet nok, at det er for få tolker til å ta skrivetolkoppdrag og at tolkene ikke kan pålegges å arbeide kveld eller helg. Det siste begrunnes i at de fleste skrivetolkene er frilansere. For brukerne er det rettighetsbrudd som støter dem ut av aktiv samfunnsdeltakelse. Avslag på skrivetolk medfører også at brukere opplever det som nytteløst å bestille tolk, da de allikevel ikke vil få det. Særlig gjelder dette behov for tolk utenfor ordinær arbeidstid og til kortvarige oppdrag. Dette er en uheldig sirkel og som trolig også er en medvirkende årsak til mørketall. Det er viktig å se på hvilke tolkeoppdrag som ikke blir dekket og se dette i sammenheng med hvor i landet oppdraget skulle være med når på døgnet det skulle finne sted, samt se om dette har sammenheng med brukerbehov og tilgjengelige tolkeressurser.

³ <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2015/ear-care/en/>

Slik tolkeressursene fordeler seg i dag så er det en skjevhet i fylkenes tilgjengelige tolkeressurser.

Rapporten viser også at tolkeoppdragene er blitt mer mangfoldig og at det er økt etterspørsel etter tolk under utdanning og i arbeid. Dette medfører at det er viktig å ha gode rutiner for og økt satsing på kompetanseutvikling hos tolkene.

Utvikling av teknologi

HLF stiller seg positiv til alle former for ny teknologi som kan gjøre hverdagen bedre for hørselshemmede. Vi har store forventninger til utvikling av talegjenkjenningsteknologi som Arbeids- og sosialdepartementet har igangsatt og hva det kan bidra til. Når det gjelder billedtolking så er dette et nytt og spennende tiltak for skrive- og tolking. Flere brukere melder positivt tilbake på dette tilbudet. Det som derimot er viktig å påpeke er at billedtolking ikke kan erstatte fysisk tilstedetolking i alle sammenhenger. Billedtolking er mest hensiktsmessig når møtene er kortvarig og/eller ikke har mange deltakere. HLF ønsker at departementet styrker billedtolketjenesten og bidrar til at den alltid har de beste teknologiske løsningene og er tilgjengelig for brukeren på alle plattformer.

Se under organisering og styring for forslag om å utvikle en nettportal.

Organisering og styring

Det er alvorlig det som Agenda Kaupang skriver om manglende styring, effektiv organisering og utvikling av tolketjenesten. Dette medfører at brukeren ikke får tilgang på gode tolketjenester når de har behov for dette. Slik tolketjenesten er organisert i dag gir det også lite rom for brukermedvirkning. De få gangene vi har blitt invitert for å drøfte tolkeområdet har det mer vært «ovenfra og ned» informasjon med så å si ingen muligheter til å komme med innspill. Sist var dette tilfelle ved årsskiftet 2013/14 da rundskrivet § 10-7 Bokstav f – tolkehjelp for hørselshemmede og rundskriv § 10-7 Bokstav g – Tolke- og ledsagerhjelp for døvblinde ble revidert. Det er viktig med god brukerinvolvering ved tjenester som direkte berører sluttbrukere, slik som tolkeområdet gjør. Vi ber derfor om at brukerne involveres i arbeidet med følge opp rapporten og utvikle et godt tolketilbud.

Formålet med organiseringen av tolketjenesten må være at den er effektiv, har tydelig ledelse og beslutningslinjer. Tolketjenesten må få sin plass i systemet uten for mye byråkrati og omveier. Bestillingsrutiner og formidling må være enkelt og effektivt. Det skal ikke være tungvint å bestille tolketjenester. En god og effektiv bestillingstjeneste for tolk er viktig for at mange hørselshemmede kan være aktive samfunnsborgere.

HLF er positive til å utvikle en nettportal med kalender og oversikt over ledige tolker, der bestillinger også kan legges inn, og med det få en portal som knyttes opp til den enkelte bruker og som også kan gi en helhetlig oversikt over bestilte tolkeoppdrag. Et slikt system ville også ha forenklet arbeidet for brukerens arbeidsgiver når tolk til arbeidsoppdrag skal bestilles. Mye av tolkeformidlingen burde være mer automatisert og gjort tilgjengelig for den enkelte bruker. Slik det er i dag må oppdrag bestilles enkeltvis og alle utforme sine egne oversikter.

HLF er fornøyd med NAV fellesoppdrag for bestillinger til større arrangementer. Siden det ble etablert så har tildeling av skrive- og tolking i regi av HLF stort sett gått smertefritt. Positivt er det også at de har avholdt brukermøter med evaluering av tjenesten og dialog om fremtidig behov.

Det er viktig at det etableres en turnusordning for tolker, som sikrer tilgang til tolk etter ordinær arbeidstid. Det må også etableres gode ordninger som sikrer dekning av korte oppdrag. HLF mener at mørketallene for bestilling av tolk utenom arbeidstid er store, da de fleste lar være å bestille grunnet lav forventning om å få tolk.

Sektoransvar

All tolking må finansieres av NAV. Alt annet skaper usikkerhet både hos bruker og bestiller, og medfører i verste fall at bruker ikke får tolk. Hvis alle tolkeoppdrag blir finansiert av NAV og gjennom folketrygden, er det viktig å påpeke at dette ikke skal medføre at det offentlige fratas sin informasjonsplikt (jmfør Pasient- og brukerrettighetsloven). Forvaltningsloven og Domstolloven) og at det blir opp til brukeren selv å bestille tolketjenester hver gang det er behov for dette.

Brukermedvirkning


Det er viktig at det etableres gode rutiner for brukermedvirkning for å utvikle en god og effektiv tolketjeneste.

Avslutningsvis vil HLF påpeke viktigheten av at tilgangen til tolk fortsettes finansiert over folketrygden og at den er rettighetsfestet. Videre at rapporten som Agenda Kaupang har levert ikke legges i en skuff, men aktivt følges opp av alle involverte parter samt at brukermedvirkningen ivaretas. HLF forventer å bli invitert inn i arbeidet med å utvikle en tolketjeneste med et godt tolketilbud.

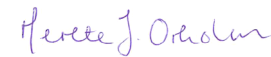
HLF bidrar gjerne inn i arbeidet med å styrke tolketjenesten og undertegnede nås på orholm@hlf.no eller mobil 91628776.

Med vennlig hilsen

HLF (Hørselshemmedes Landsforbund)



Anders Hegre
Generalsekretær



Merete J Orholm
Leder av interessepolitisk avdeling