

Til
Arbeids- og velferdsdirektoratet

Oslo, 07.07.2016

Tilbakemelding på rapporten «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet».

HLF er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med rundt 60 000 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 møtet 3. juni om videre oppfølging av rapporten «Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet» og sender som avtalt skriftlig tilbakemelding på punkter som ble tatt opp i møtet. 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.

Brukernes behov

For HLFs brukergruppe er skriveolking den tolkeformen som brukes hyppigst. I henhold til rapporten utgjør skriveolking 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 skriveolking ikke tar det i bruk. Dette samsvarer også med HLFs erfaringer om brukergruppen. Rapporten belyser også utfordringen med manglende data og oversikt over bakgrunnsinformasjon om brukerne, og at Agenda Kaupang derfor 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. Kunnskapen om skriveolking og retten til dette er også lav eller fraværende hos mange som kvalifiserer til bruk av skriveolking. 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.

I 2020 vil en million nordmenn ha store utfordringer med hørselen. 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 tall fra det norske forsvaret viser at på fire år er antall hørselsskader syvdoblet hos unge som møter til førstegangstjeneste. Vi vet også at rundt halvparten av amerikansk ungdom viser symptomer på hørselstap etter å ha lyttet til høy musikk uten å beskytte seg. Verdens Helseorganisasjon ropte i februar i år 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

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

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

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 skriveolking 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 skriveolking. Derfor er det grunnlag for å påpeke, slik også Agenda Kaupang gjør, at en må ha bevissthet om mørketallene for skriveolking.

HLF får tilbakemelding om at hørselshemmede får avslag på skriveolking. 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 skriveolkingoppdrag og at tolkene ikke kan pålegges å arbeide kveld eller helg. Det siste begrunnes i at de fleste skriveolkerne er frilansere. For brukerne er det rettighetsbrudd som støter dem ut av aktiv samfunnsdeltakelse. Avslag på skriveolking 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.

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 skriveolking. 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 oppfordrer direktoratet til å fortsette å styrke billedtolketjenesten og bidra 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 skrivetolk til kurs og konferanser 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 bør 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 fratras 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.

Ta gjerne kontakt hvis vi kan bidra med noe, da HLF ønsker å være en medspiller med det offentlige for å gjøre hverdagen bedre for landets hørselshemmede. En god tolketjeneste er et prioritert og viktig område for HLF. Undertegnede nås på orholm@hlf.no eller mobil 91628776.

Med vennlig hilsen

HLF (Hørselshemmedes Landsforbund)



Merete J Orholm

Leder av interessepolitisk avdeling