

# **TINNITUS/MÉNIÈRE-LINJEN 1998-2001**

## **Evaluering og vurdering av grunnlaget for videreføring**

Av

*Steinar Birkeland*

*Hørselshemmedes Landsforbund (HLF)*

**Oslo – Desember 2001**

# **INNHOLDSFORTEGNELSE**

## ***1. INNLEDNING***

- 1.1. Bakgrunn
- 1.2. Problemstilling

## ***2. T/M-LINJEN 1998-2001***

- 2.1. Historikk
- 2.2. Målsetting og målgruppe
- 2.3. Markedsføring og aktivitet
- 2.4. Nytte/kost-vurdering

## ***3. ANDRE ORGANISASJONERS TELEFONTILBUD***

- 3.1. Postsendt spørreundersøkelse
- 3.2. Kostnader og finansiering
- 3.3. Organisatorisk tilknytning og organisering
- 3.4. Opplæring og oppfølging
- 3.5. Frivillig vs. lønnet arbeid

## ***4. UTFORDRINGER FOR HLFs TELEFONTILBUD***

- 4.1. Opplæring og oppfølging
- 4.2. Finansieringsbehov og –muligheter
- 4.3. Ny teleteknologi

## ***5. VURDERINGER OG ANBEFALINGER***

- 5.1. Innledning
- 5.2. Utvalgsledernes holdning
- 5.3. Fylkeslag og lokallag
- 5.4. Sammenligning med andre organisasjoners telefontilbud
- 5.5. Anbefaling om videreføring av HLFs telefontilbud
  - 5.5.1. Organisering
  - 5.5.2. Finansiering
  - 5.5.3. Oppstart

## **1. INNLEDNING**

### **1.1. Bakgrunn**

Som en følge av at regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede løper ut ved årsskiftet 2001/2002, vil Tinnitus/Ménière-linjen (T/M-linjen) i utgangspunktet ikke motta prosjektmidler fra Sosial- og helsedepartementet ut over 2001. Riktignok står følgende å lese i Sosial- og helsedepartementets forslag i forhold til statsbudsjett for 2002: "Informasjonstelefon for personer med tinnitus og meniere videreføres av Hørselshemmedes Landsforbund" (St.prp. nr. 1 (2001-2002), side 104). Imidlertid angis det ikke hvilket beløp det er aktuelt å gå inn med fra statens side. Denne situasjonen gjør det nødvendig for HLF å evaluere T/M-linjeprosjektet, for slik å synliggjøre hvilke finansielle rammebetingelser og organisatoriske forhold som må være på plass, for å sikre personalfaglig og økonomisk forsvarlig videreføring av T/M-linjen forankret i organisasjonens ordinære drift.

### **1.2. Problemstilling**

I denne rapporten vil T/M-linjen 1998-2001 bli evaluert, i tillegg til at det vurderes om – og i så fall hvordan – HLF skal videreføre telefontilbudet.

## **2. T/M-LINJEN 1998-2001**

### **2.1. Historikk**

Øverst oppe på Tinnitusutvalgets handlingsplan for perioden 1994-1997, sto et landsdekkende telefontilbud for tinnitusrammede. Også Ménièreutvalget har lenge ønsket å styrke sitt informasjonsarbeid gjennom et slikt tilbud.

Ved hjelp av frivillige, som gikk gjennom et voksenopplæringskurs over tolv timer, kom T/M-linjen i gang med prøvedrift høsten 1998. Det økonomiske fundamentet var noe midler fra Helse og rehabilitering, tillegg til at HLF sentralt stilte opp med lokaler og merkantile støttefunksjoner.

Selv om det ble engasjert en lønnet prosjektleder, var det frivillige som dro hoveddelen av lasset: For hver enkelt lønnet arbeidstime ble det nedlagt i overkant av to og en halv frivillige arbeidstimer, fordelt på de to involverte utvalgene, Oslo fylkeslag av HLF, Tinnitusgruppen i Oslo og telefonistene.

Mot slutten av 1998 ble T/M-linjens prøvedrift evaluert. Ut fra innringerstatistikk og samtaler med telefonister og andre involverte i prøvedriften, ble det konkludert med at T/M-linjen, til tross for enkelte barnesykdommer, var liv laga. Sosial- og helsedepartementet var også positivt innstilt, og fra og med 1999 har T/M-linjen vært finansiert over regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede (Tabell 2).

Underveis i prosjektet er konseptet fra prøvedriften – med et stort innslag av frivillig arbeid, støttet opp av én lønnet prosjektleder og merkantile støttefunksjoner i HLF sentralt – i hovedtrekk beholdt. Selv om det har vært begrenset med midler hele tiden, er barnesykdommene fra prøvedriften så langt som praktisk mulig forsøkt ryddet opp i underveis.

## 2.2. Målsetting og målgruppe

T/M-linjen vokste frem på bakgrunn av informasjonsbehovene til de to involverte utvalgene. Ved siden av HLFs brosjyremateriale, informasjonsmøter, seminarer, kurs og lignende, ble det vurdert som svært viktig – for å nå ut over egne rekker – å få på plass et landsdekkende lavterskeltelefontilbud. Utvalgene ønsket ikke å tilby tinnitusrammede og mennesker med Ménières sykdom en telefontjeneste betjent av fagfolk. Telefonistene skulle primært benytte sine egne brukererfaringer, sammen med kunnskap ervervet på telefonistkurset, til å løse innringere videre i riktig retning. Ved siden av å informere om muligheter i forhold til det offentlige helsevesenet, skulle telefonistene fokusere på mestring og betydningen av parallell innsats på flere livsarenaer: Familie, yrkesliv, fritid og så videre.

## 2.3. Markedsføring og aktivitet

Ønsket om å nå ut over egne rekker og dekke størst mulig deler av landet, i et prosjekt med svært begrensede ressurser til markedsføring, er blitt håndtert ved å rykke inn énspaltede annonser under Kunngjøringer i et fåtall lokale og regionale aviser hver enkelt uke men samtidig slik at hele landet er blitt dekket i løpet av hvert enkelt semester. Som det fremgår av Tabell 1, har det valgte annonseringsopplegget gitt stabil uttelling over tid:

År og semester	Telefoner	Vaktkvelder	Gj.snitt tlf./vakt	Gj.snitt tlf./vakt/telefonist
1998 Høst	317	50	6.3	3.1
1999 Vår	153	33	4.6	2.3
1999 Høst	279	33	8.4	4.2
2000 Vår	375	49	7.6	3.8
2000 Høst	250	33	7.5	3.7
2001 Vår	268	30	8.9	4.4
2001 Høst	108	33	3.3	1.6
<b>Totalt</b>	<b>1.750</b>	<b>261</b>	<b>6.7</b>	<b>3.4</b>

*Tabell 1: Aktivitetsoversikt høsten 1998 – høsten 2001*

Tabell 1 viser at det – til tross for den minimale markedsføringen – er blitt gjennomført totalt 1.750 telefonsamtaler, det vil si gjennomsnittlig 250 samtaler i semesteret.

Den kvalitative vurderingen av samtalene er allerede foretatt i evalueringsrapporten for prøvedriften høsten 1998 og skal ikke repeteres her. Det er likevel på sin plass å presisere at det ikke er antallet telefoner som er det sentrale, men at innringerne blir møtt av likesinnede som tar deres livssituasjon på alvor og dessuten tilbyr samordnet informasjon. Dette er to funksjoner som T/M-linjen, i motsetning til betydelige deler av det profesjonelle hjelpeapparatet, ivaretar på en god måte.

## 2.4. Nytte/kost-vurdering

Først med dette kvalitative bakteppet på plass i bevisstheten, er det mulig å tolke tallene i Tabell 2 på en måte som yter T/M-linjen full rettferdighet:

År og semester	Kostnader	Finansieringskilder	Telefoner	Gj.snitt pris i kr/tlf.
1998 Høst	80.000	Helse og rehabilitering	317	252
1999 Vår	87.500	Sosial- og helsedep.	153	572
1999 Høst	87.500	Sosial- og helsedep.	279	314
2000 Vår	100.000	Sosial- og helsedep.	375	267
2000 Høst	100.000	Sosial- og helsedep.	250	400
2001 Vår	100.000	Sosial- og helsedep.	268	373
2001 Høst	100.000	Sosial- og helsedep.	108	926
<b>Totalt</b>	<b>655.000</b>	<b>SHD og HR</b>	<b>1.750</b>	<b>374</b>

*Tabell 2: Nytte/kostnadsversikt høsten 1998 – høsten 2001*

Vurdert rent nytte/kost-messig, har hver telefonsamtale kostet kr 374. Dette tallet inkluderer riktignok alle regnskapsførte kostnader. Ikke desto mindre ekskluderer regnestykket blant annet frivillig arbeid, som er viktig å få frem så vel samfunnsøkonomisk som organisatorisk.

Evalueringen av prøvedriftperioden dokumenterte at det for hver lønnede time, ble utført i overkant av to og en halv timer frivillig arbeid. Det betyr at T/M-linjens reelle økonomiske verdi er minimum to og en halv ganger høyere enn den oppgitte totalkostnaden:  $Kr\ 655.000 \times 2.5 = kr\ 1.637.500$ .

Trekkes bevilgningene til HLF fra dette, betyr det at T/M-linjen høsten 1998 – høsten 2001 utgjør en samfunnsøkonomisk besparing på minimum kr 982.000.

Sammenlignet med HLFs øvrige arbeidsoppgaver, hvor det erfaringsmessig brukes betydelige ressurser på tilpasset voksenopplæring, saksbehandling og merkantil støtte, vurderes T/M-linjen til å være svært kostnadseffektiv.

I 4.1. blir det i den forbindelse vurdert om den stramme økonomien i prosjektet har gått ut over opplæringen og oppfølgingen av telefonistene.

4.1. inngår i Kapittel 4, hvor morgendagens utfordringer for T/M-linjen blir gjennomgått. Som et bakteppe for denne gjennomgangen, blir det i Kapittel 3 fokusert på sammenlignbare telefontilbud.

### **3. ANDRE ORGANISASJONERS TELEFONTILBUD**

#### **3.1. Postsendt spørreundersøkelse**

For å få et sammenligningsgrunnlag, ble det sendt ut et spørreskjema til de følgende tolv telefontilbudene:

- Landsdekkende opplysnings-/kontakttelefon [AA Anonyme alkoholikere]
- Aids informasjonstelefon
- Støttetelefon for psykiske helseproblemer [AURORA]
- Bekymringstelefon for foreldre
- Homofiles ungdomstelefon
- Kirkens SOS
- Kreftlinjen [Den norske kreftforening]
- Krise/rådgivningstelefon for menn

- Mental helses hjelpetelefon [Mental helse Norge]
- Narkotikarådgivning og støttetelefon [Landsforbundet mot stoffmisbruk]
- Barn og unges kontakttelefon [Norges røde kors]
- Demenslinjen [Nasjonalforeningen for folkehelsen]

Disse ble plukket ut fra telefonkatalogens liste over Viktige telefonnummer, etter de følgende tre kriteriene:

- Helst i regi av en frivillig organisasjon
- Helst landsdekkende
- Helst en tydelig profil: Informasjon, støtte, veiledning, rådgivning, hjelp...

Etter en skriftlig purring, kom det inn totalt fire svar. Den svake responsen kan sannsynligvis føres tilbake til liten kapasitet til å besvare henvendelsen, kombinert med at det her er tale om tjenestetilbud hvis primære fokus ikke er å føre statistikk og holde oversikt men å være operative på telefonistsiden.

De innkomne svarene vurderes som tilstrekkelig materiale til å belyse følgende dimensjoner:

- Kostnader og finansiering (3.2.)
- Organisatorisk tilknytning og organisering (3.3.)
- Oppfølging og opplæring (3.4.)
- Frivillig vs. lønnet arbeid (3.5.)

### 3.2. Kostnader og finansiering

Det er store variasjoner i kostnader og finansiering. Kostnadene strekker seg fra i underkant av trehundretusen kroner, til godt og vel fem millioner kroner. Driften finansieres i stor grad med offentlige midler. Med unntak av den minst voluminøse telefonen, hvor kommunen dekker femti prosent av kostnadene, er det primært tale om faste statlige bevilgninger. Det er påfallende lite bruk av egne midler, med unntak av ett av telefontilbudene som i sin helhet finansieres over eierorganisasjonens ordinære driftsbudsjett.

### 3.3. Organisatorisk tilknytning og organisering

Det er svært stor variasjon i telefontilbudenes organisatoriske tilknytning og organisering. Det minst voluminøse telefontilbudet utgjør sin egen organisasjon, med godt under 20 medlemmer. Det største sokner til en organisasjon med godt over 150.000 medlemmer. Når det gjelder organiseringen av selve telefontilbudene, spenner denne fra døgnåpent 365 dager i året med to personer på vakt, til fire dager i uken hele året – unntatt én sommermåned – å tre timer med én person på vakt. Antall telefoner årlig går fra i overkant av 400 til opp mot 4000.

### 3.4. Opplæring og oppfølging

Telefontilbudene utviser gjennomgående en bevisst holdning til opplæring og oppfølging av telefonister. Når det gjelder opplæring, er den enkleste varianten arrangement av fire årlige temakvelder med inviterte gjester fra lignende virksomheter. Ett av telefontilbudene slipper å tilby opplæring, idet helsepersonell benyttes som telefonister. De to øvrige har lagt seg på en tradisjonell kurstilnærming. I forhold til oppfølging, tilbyr samtlige av telefontilbudene en eller annen form for veiledning, de fleste profesjonell veiledning. Den enkleste formen er likemannsdiskusjoner i gruppe uten profe-

sjonell veileder. Den mest massive varianten er tilbud om profesjonell individuell veiledning én gang i måneden, med krav om deltakelse minimum seks ganger årlig. En mellomvariant er profesjonell veiledning i gruppe hver måned, og ved behov profesjonell individuell veiledning.

### 3.5. Frivillig vs. lønnet arbeid

To av telefontilbudene er betjent av frivillige telefonister, mens de to øvrige benytter seg av lønnede medarbeidere. Antallet frivillige telefonister varierer fra ingen til et par hundre, mens antallet lønnede telefonister går fra ingen til opp mot femten faste supplert av noe over femten ekstravakter.

## **4. UTFORDRINGER FOR HLFs TELEFONILBUD**

### 4.1. Opplæring og oppfølging

I evalueringsrapporten for T/M-linjens prøvedriftsperiode, pekes det på behov for styrket personalfaglig oppfølging av operative telefonister innen:

- Kompetanseheving
- Ivaretagende sosialt miljø og nettverk
- Veiledning fra fagpsykolog

Som en direkte følge av den forholdsvis beskjedne finansielle rammen for T/M-linjen (Tabell 2), i tillegg til skifte av prosjektledere, har det ikke vært mulig å imøtekomme ovennevnte tre personalfaglige utfordringer så systematisk som ønskelig. Like fullt er det blitt arbeidet målrettet for å få mest mulig ut av bevilgede midler og andre tilgjengelige ressurser.

Dette har gjort det mulig å tilby operative telefonister oppfølgingssamlinger, i form av kompetansehevende voksenopplæringskurs: Seks timer eller seks pluss seks timer, alt etter den enkeltes behov og ønske. I tillegg er det blitt arrangert ett temakurs i samarbeid med Ménièreutvalget. Endelig har en del telefonister deltatt på andre kurs i regi av Oslo fylkeslag av HLF. Veiledningsbehovet er blitt forsøkt kompensert ved å fokusere på psykososiale problemstillinger på alle kurs og oppfølgingssamlinger. På tilsvarende vis er behovene for et ivaretagende sosialt miljø og nettverk forsøkt kompensert ved å avsette tid til det uformelle på alle kurs og oppfølgingssamlinger. Dessuten er det blitt arrangert en egen middag for T/M-linjens telefonister, med forbundsleder til stede. Det var samtidig en måte å anerkjenne telefonistene for deres innsats. I tillegg kommer HLF-profileringsprodukter som gaver.

Selv om ovennevnte tydelig viser at ressursene er blitt utnyttet optimalt i forhold til de skisserte personalfaglige behovene, betyr likevel ikke det at de store utfordringene på dette området er blitt håndtert tilfredsstillende. Riktignok har det vært lite gjennomtrekk på telefonistsiden. Det henger nok imidlertid først og fremst sammen med at telefonistene identifiserer seg sterk med målgruppen, ikke at telefonistene ikke opplever det som uproblematisk å være telefonist. Det er klare indikasjoner på at telefoniststallen over tid er blitt utsatt for påtakelig slitasje. Dette er helt klart forbundet med lav grad av opplæring og oppfølging – særlig på veiledningssiden, men også sosialt og faglig. I tillegg har rekrutteringen vært svært liten.

En alternativ strategi til å følge opp operative telefonister, er målrettet rekruttering. Her er det helt klart et uutnyttet potensial. En personalfaglig konsekvens av denne tilnærmingen vil imidlertid være behov for ytterligere tiltak på oppfølgingssiden, i tillegg til de ressursene en slik satsing krever for å tilby nye telefonister opplæring gjennom grunnkurs.

Begge disse tilnærmingene – rekruttering og oppfølging – har altså betydelige økonomisk-administrative konsekvenser. I tillegg kommer øvrige utgifter, som også må dekkes inn. Morgendagens finansieringsbehov og –muligheter er således temaet for 4.2.

#### 4.2. Finansieringsbehov og –muligheter

Holdes finansieringsoversikten i Tabell 2 opp mot de betydelige behovene for oppgradering av oppfølging og rekruttering som påpekes i 4.1., krever en videreføring av T/M-linjen som et varig driftstiltak årlig minimum en halv million kroner. Som det vil bli pekt på i 4.3. kommer i tillegg behov for midler til en teleteknologisk løsning, som koster opp mot nitti tusen kroner å etablere og opp mot hundreogfemtusen kroner i leie på årsbasis (Tabell 4).

Det førstnevnte finansielle behovet knytter blant annet an til at det hittil ikke har vært, og heller ikke fremover vil være mulig, å finansiere grunnkurs og oppfølgingssamlinger med voksenopplæringsmidler alene. Underveis i T/M-linje-prosjektet har HLF derfor sett seg nødt til gå inn med egne midler og eget personell for å saldere kurssiden, men uten tilnærmedesvis å kunne tilby målgruppen et tilstrekkelig stort volum. I forhold til behovene for veiledning og nettverksbygging i vid forstand, har det ikke vært rom for tiltak.

De manglene innen opplæring og oppfølging som er blitt påpekt her og i 4.1. indikerer at prosjektets kurs- oppfølgingsside har gått på et sparebluss, med betydelige negative personalfaglige konsekvenser på telefonistsiden.

Dette går ikke bare ut over selve T/M-linjen. I tillegg er det et problem at den nevnte salderingspraksisen – bruk av egne driftsmidler og eget personell – går ut over ordinære driftsoppgaver.

Dertil kommer det forholdet at fokuset på T/M-linjen står i et motsetningsforhold til HLFs styringsdokumenter, som er tydelige på at de to aktuelle utvalgenes primære rolle ikke er å drive likemannsarbeid men å jobbe interessedepolitisk.

HLF ønsker følgelig ikke å forlenge T/M-linjen ut over 2001, uten at dette fullfinansieres med statlige midler.

Problemet med finansiell inndekning har om mulig gått enda hardere ut over veiledningssiden, på den måten at det ikke har vært mulig å utvikle og tilby telefonistene et profesjonelt veiledningstilbud. Også på dette feltet er det følgelig behov for en vesentlig oppgradering, med en finansiell ramme som gjør det mulig å fjerne presset på egne driftsmidler og eget personell.



Det er her betimelig å bemerke at det sterke fokuset på fremdrift i T/M-linjeprosjektet, har resultert i en uuttalt dreining av aktiviteten i HLF sentralt. Det vil si at de regnskapsførte utgiftene ikke på langt nær fanger opp T/M-linjens faktiske ressursbruk i forbundets sentralledd.

Også HLFs nettverk av telefonisk tilgjengelige fylkeskontakter (5.2.) for tinnitus og for Ménière er blitt holdt utenfor prosjektregnskapet, selv om det her er tale om en betydelig gruppe med frivillige som supplerer T/M-linjens telefonister og som derfor har et betydelig behov for opplæring og oppfølging – ikke bare faglig og sosialt, men også når det gjelder veiledning.

Fylkeskontaktens potensiale – som i dag ikke tilnærmedesvis utnyttes fullt ut på grunn av manglende ressurser til opplæring og oppfølging – er at deres geografiske nærhet til innringerne, gjør det mulig å supplere de sentralt plasserte telefonistene med å tilby informasjon med sikte på å løse hver enkelt innringer videre på veien mot egen mestring lokalt.

Fylkeskontaktordningen er riktignok fylkesvis lagt opp, og er således ikke landsdekkende i samme forstand som T/M-linjen. Som det fremgår av 4.3. og 5.5.1., er det imidlertid mulig å utnytte ny teleteknologi – sammen med kvalitetssikring gjennom blant annet voksenopplæringskurs, telefonistkontrakter og veiledende retningslinjer – til å knytte de mange fylkeskontaktene sammen slik at de utgjør et enhetlig landsdekkende tilbud.

#### 4.3. Ny teleteknologi

Det finnes nye teleteknologiske løsninger, som kan benyttes for å knytte fylkeskontaktene sammen i et landsdekkende telefonnettverk. Helt konkret dreier det seg om å etablere og leie en pakke digitale telefonsentraltjenester, som er operative også utenom åpningstidene til det sentrale telefontilbudet. Den aktuelle pakken inneholder en kombinasjon av følgende fem tjenester:

- Ett telefonnummer for innringerne: 800-, 810- eller 815-serien
- Velkomstbeskjed med digital lyd kvalitet
- Tastefunksjon: Innringer skiller mellom tinnitus og Ménière ved å trykke tast 1 eller tast 2
- Områdedirigering: Automatisk styring mot fylkeskontakt i eget/nærmeste fylke
- Tidsdirigering: Automatisk styring av tilgjengeligheten etter hver fylkeskontakts behov

Kostnadene forbundet med å etablere og leie denne typen tjenester fremgår av Tabell 3:

<b>Tjeneste</b>	<b>Etableringskostnader</b>	<b>Årsleie</b>	<b>Driftskostnad tlf. innringer</b>	<b>Driftskostnad tlf. HLF</b>
800-nummer	Kr 950	Kr 7.200	Kr 0	Kr 0.55 + 0.39/min
810-nummer	Kr 950	Kr 7.200	Kr 0.55 + 0.22/min	Kr 0.17/min
815-nummer	Kr 950	Kr 7.200	Kr 0.55 + 0.39/min	Kr 0
Tastefunksjon	Kr 29.500	Kr 54.000		
Områdedirigering	Kr 29.500	Kr 38.400		
Tidsdirigering	Kr 12.500	Kr 18.000		

**Tabell 3: Teleteknologiske tjenester, Telenor. Priser sept./01 eks. mva.**

Ut over de tre oppsatte nummertypene finnes det en fjerde variant – 820-nummer – som holdes utenfor Tabell 3, fordi denne typen nummer brukes kommersielt.

Ut fra behovet for økonomisk nøkternhet, er det mest nærliggende å velge et 815-nummer. Prinsipielt betraktet er dette uproblematisk, ettersom formålet ikke er å tilføre HLF inntekter men kun å få innringerne til å dekke tellerskrittutgiftene. Dette er i samsvar med gjeldende praksis ved T/M-linjen og hos fylkeskontaktene, med unntak av at det i dag dreier seg om ordinære telefonnummer.

Ved siden av å etablere og leie et 815-nummer, vurderes det som nødvendig å etablere og leie de tre tjenestene tastefunksjon, områdedirigering og tidsdirigering. De to førstnevnte av disse telefonitjenestene er en nødvendig forutsetning for overhodet å kunne tilby tjenesten. Den tredje vurderes som et nødvendig personalfaglig tiltak for å sikre den enkelte fylkeskontakt klare rammer omkring utøvelsen av telefonistrollen, som vil bli utført i hver enkelt telefonists eget hjem.

Etableringskostnadene og de årlige kostnadene forbundet med en slik løsning – inklusive 24 prosent merverdiavgift, men ikke korrigert for eventuelle fremtidige prisendringer – fremgår av Tabell 4:

<b>KOSTNADER</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>Senere år</b>
<b>Etableringskostnader</b>	Kr. 89.838	Kr. 0	Kr 0
<b>Driftskostnader</b>	Kr. 0	Kr. 145.824	Kr 145.824
<b>Totale kostnader</b>	<b>Kr. 89.838</b>	<b>Kr 145.824</b>	<b>Kr 145.820</b>

*Tabell 4: Valgt teleteknologisk løsning, Telenor. Priser sept./01 inkl. mva.*

Hvorvidt den skisserte løsningen – ny teleteknologi som knytter fylkeskontaktene sammen i et nettverk med ett telefonnummer – egner seg i HLF-sammenheng, vurderes i 5.5.1.

## **5. VURDERINGER OG ANBEFALINGER**

### **5.1. Innledning**

I en organisasjon av HLFs type er det ikke mulig å betrakte nytte/kost-vurderinger løsrevet fra gjeldende styringsdokumenter og den førte politikken på ulike nivåer i organisasjonen. Som bakgrunn for de endelige vurderinger og anbefalinger, vil det derfor nedenfor bli tatt utgangspunkt i hvordan de to involverte utvalgenes ledere stiller seg til å videreføre T/M-linjen (5.2.).

Det vil så bli fokusert på hvilken betydning økt satsing på fylkeskontaktene vil kunne få regionalt og lokalt (5.3.).

Deretter vil HLFs telefontilbud bli satt inn i en større sammenheng, ved å skjele til presentasjonen i Kapittel 3 av resultatene fra spørreundersøkelsen som gikk til andre organisasjoners telefontilbud (5.4.).

Ut fra denne nokså bredt anlagte vurderingen – samt en omtale av forholdet mellom T/M-linjen og HLFs informasjonsfaglige strategi – legges det til slutt frem en anbefaling om videreføring av HLFs telefontilbud (5.5.) gjennom et sentralt telefontilbud supplert av fylkeskontaktene, med forslag til organisering (5.5.1.), finansiering (5.5.2.) og oppstart (5.5.3.).

### 5.2. Utvalgsledernes holdning

Lederne av to involverte utvalgene uttaler at det viktigste ikke er å bevare dagens informasjonstelefonkonsept men å sikre kontinuitet i det som tilbys, nemlig at tinnitusrammede og mennesker med Ménières sykdom så tidlig som mulig i sykdomsforløpet får samtale med erfarne og trente likesinnede.

De mener i så måte at morgendagens sentrale telefontilbud bør sees i sammenheng med den telefonistrollen som fylkeskontaktene for tinnitus og for Ménière i dag utøver nokså uregulert for tinnitusrammede og for mennesker med Ménières sykdom i eget fylke.

Det er her med andre ord tale om to nivåer som dels overlapper, dels supplerer hverandre. Ut fra dette vurderer de to utvalgslederne det som mest formålstjenlig å videreføre T/M-linjen gjennom et sentralt tilbud supplert av fylkeskontaktene.

De to utvalgslederne ser tre fordeler med et T/M-linjekonsept som har fokus også på fylkeskontaktene. For det første at disse allerede er forankret over hele landet, og trenger styrket opplæring og oppfølging for best mulig å utøve sin rolle som telefonistsupplement til T/M-linjens sentralt plasserte telefonister. For det andre at fylkeslagene i sterkere grad ansvarliggjøres i forhold til å prioritere arbeidet overfor tinnitusrammede og mennesker med Ménières sykdom. For det tredje at innringerne vil få mulighet til å supplere basisinformasjon gitt av sentralt plasserte telefonister, med lokalt tilpasset informasjon gitt av fylkeskontaktene.

De to lederne presiserer at den skisserte ordningen forutsetter at rolle- og ansvarsfordelingen – ikke minst i forhold til opplæring og oppfølging – klargjøres mellom HLF sentralt, de to utvalgene og fylkeslagene. Sentrale satsingsområder vil være grunnkurs, oppfølgingskurs, samt utvikling og iverksetting av så vel veiledningstilbud og forpliktende telefonistkontrakter som veiledende retningslinjer for fylkeskontakter og kontakter i lokallagene.

### 5.3. Fylkeslag og lokallag

Ordningen med fylkeskontakter for tinnitus og Ménière, er kommet i gang på initiativ fra de to aktuelle utvalgene. Over tid er dessuten en god del fylkeslag kommet på banen, slik at fylkeskontakter i dag mange steder får styrket sin organisatoriske legitimitet gjennom formelt å bli oppnevnt av sitt respektive fylkeslag. Som en følge av de åpenbare organisatoriske fordelene ved en slik ordning – som over tid også vil kunne stimulere lokallagene til målrettet innsats for tinnitusrammede og for mennesker med Ménières sykdom – utvikles det høsten 2001 retningslinjer for fylkeskontakter og kontakter i lokallagene. Ved siden av at disse sikter mot å styrke tilbudet for brukerne, er det ønskelig å oppnå organisatoriske synergieffekter. Valg av

fylkeskontakter vil derfor ikke dreie seg om tunge prosesser. Som en følge av at det vil være behov for stor grad av fleksibilitet når det gjelder utskifting av fylkeskontakter, vil valg av slike først og fremst få preg av formell godkjenning av fylkeskontakter rekruttert i samråd mellom de to utvalgene og fylkeslagene. Tilsvarende gjelder for ordningen med kontakter i lokallagene, som forutsetter fylkeskontakter og som derfor ligger lenger frem i tid.

#### 5.4. Sammenligning med andre organisasjoners telefontilbud

Sett i forhold til telefontilbudene som ble gjennomgått i Kapittel 3, utmerker T/M-linjen seg positivt ved en relativt kostnadseffektiv organisering. Dette overskygges imidlertid av to andre forhold, hvor T/M-linjen kommer svært skjevt ut. For det første vil T/M-linjen miste sin prosjektfinansiering ved årsskiftet 2001/2002. For det andre kjennetegnes T/M-linjeprosjektet ved så begrensede økonomiske rammer, at det er et betydelig etterslep innen så vel opplæring som ulike former for oppfølging – faglig, sosialt og i forhold til veiledning – av de sentralt plasserte telefonistene. Dette gjelder i enda større grad overfor fylkeskontaktene.

#### 5.5. Anbefaling om videreføring av HLFs telefontilbud

Sammenholdes etterslepet innen opplæring og oppfølging (4.1. og 5.4.) med utvalgsledernes holdning til videreføring av T/M-linjen (5.2.) – samt utviklingen av retningslinjer for fylkeskontakter (5.3.) – er det naturlig å anbefale at T/M-linjen videreføres ved en kombinasjon av et sentralt telefontilbud, ny teleteknologi (4.3. og 5.5.1.) og styrking av telefonistdelen av ordningen med fylkeskontakter for tinnitus og for Ménière. Dette krever parallelt utviklingsarbeid innen følgende tre områder:

- Etablering av en teleteknologisk løsning med ett telefonnummer for hele landet (4.3.)
- Rekruttering, opplæring og oppfølging av telefonister til å betjene et sentralt telefontilbud
- Rekruttering, opplæring og oppfølging av fylkeskontakter som er telefonister i eget hjem

Det skisserte konseptet vil gjøre det mulig å videreføre T/M-linjens målsetting (2.2.): Å tilby tinnitusrammede og mennesker med Ménières sykdom i hele landet muntlig og skriftlig informasjon samt uformell samtale med erfarne og trente likemenn så tidlig som mulig i sykdomsforløpet.

Det er ingen tvil om at T/M-linjens målgruppe er spesielt fornøyd med kombinasjonen av på den ene side muntlig og skriftlig informasjon, og på den andre side uformell samtale med likesinnede. Sett i forhold til HLFs informasjonsfaglige strategi – som blant annet innebærer at [www.hlf.no](http://www.hlf.no) i 2000/2001 er blitt løftet opp på et forholdsvis høyt nivå, samtidig som det i 2001 er blitt tilveiebrakt ressurser til å jobbe målrettet med og langsiktig for å oppgradere forbundets brosjyremateriell – innebærer ovennevnte at uansett hvor god den skriftlige informasjonen blir, vil den aldri kunne erstatte samtale med likesinnede.

Det ideelle er helt klart at målgruppen tilbys uformell informasjon og samtale med erfarne og opplærte likemenn, som et supplement til skriftlig informasjon. Riktignok krever dette økt innsats på ulike plan i HLF. Ikke desto mindre handler det her om en investering i forbundets viktigste kapital – frivillige og mulige medlemmer. Ved siden av at nevnte tilnærming gjør det

mulig å tilby den enkelte innringer ulike former for likemannsbasert informasjon på veien mot egen mestring, kommer de åpenbare organisatoriske fortrinnene samtale gir for å sikre rekruttering til samtalegrupper, påmelding til helge/kveldskurs samt medlemsverving.

I de tre følgende avsnittene skisseres et opplegg for en videreføring av T/M-linjen, gjennom et sentralt telefontilbud støttet opp av moderne teleteknologi og supplert av fylkeskontaktene. Fokuset i fremstillingen vil være på disse tre elementene:

- Organisering (5.5.1.)
- Finansiering (5.5.2.)
- Oppstart (5.5.3.)

#### 5.5.1. Organisering

Det overordnede administrative ansvaret for et videreført telefontilbud, vil tilligge HLF sentralt ved én ansvarlig saksbehandler.

Ansvarlig saksbehandler vil – i samråd med Tinnitusutvalget, Ménièreutvalget og andre berørte deler av HLFs tillitsmannsapparat – avklare hvilken rolle- og ansvarsfordeling det skal være mellom HLF sentralt og tillitsmannsapparat når det gjelder forankringen av det sentrale telefontilbudet.

Et viktig arbeidsområde for ansvarlig saksbehandler – i samråd med de to involverte utvalgene og fylkeslagene – vil være å sikre de sentralt plasserte telefonistene og fylkeskontaktene tilstrekkelig samt kvalifisert opplæring og oppfølging.

I forhold til det siste området, blir det nødvendig å følge opp de følgende tre områdene med tilpassede tiltak:

- Kompetanseheving
- Sosiale arenaer
- Veiledning

De to aktuelle utvalgene vil måtte komme inn i forhold til rekruttering og i kurssammenheng. I samråd med ansvarlig saksbehandler, vil utvalgene også ha et delansvar for løpende tilsyn med og utvikling av telefontilbudet – så vel sentralt som i forhold til fylkeskontaktene.

I samråd med de aktuelle utvalgene, vil fylkeslagene ha formelt ansvar for godkjenning av fylkeskontakter. Dertil kommer et delansvar for å sikre jevn rekruttering. I samråd med de to aktuelle utvalgene, skal fylkeslagene etter hvert også medvirke aktivt til å sikre kontaktpersoner på lokallagsplan.

Organisatorisk betraktet sammenfaller den skisserte videreføringen av HLFs telefontilbud med forbundets styringsdokumenter, som anbefaler en sterkere samordning av utvalsarbeidet med arbeidet i fylkeslag og lokallag.

Når det gjelder spørsmålet om teleteknologisk løsning, vurderes konseptet omtalt i 4.3. som nødvendig av følgende tre grunner:

- T/M-linjen sentralt og fylkeskontaktene får ett telefonnummer
- T/M-linjens telefonnummer søkes inn i telefonkatalogens side Viktige telefonnummer
- Hver enkelt fylkeskontakt regulerer selv sin tilgjengelighet som telefonist

Når det gjelder spesielt belastende henvendelser, eksempelvis fra innringere med betydelige psykososiale vansker, er det naturlig at den enkelte telefonist – sentralt og på fylkesplan – instrueres om å gi informasjon på vanlig måte i tillegg til at vedkommende innringer gis informasjon om muligheten til å benytte seg av de hjelpe- og støttetelefontilbudene som er listet opp foran i telefonkatalogen. Dersom det er tale om selvmordstanker/trusler, er det mest hensiktsmessig å vise videre til Mental helses døgnåpne hjelpetelefon.

### 5.5.2. Finansiering

Det videreførte telefontilbudet vil – slik det er nærmere omtalt i 4.2. – fra og med 2003 kreve faste årlige driftsmidler på minimum 650.000 kroner fra Sosial- og helsedepartementet over statsbudsjettet.

Den omfattende omleggingsprosessen i forhold til T/M-linjen som skisseres i 5.5.1. gjør det naturlig å definere 2002 som en prosjektperiode, hvor en bevilgning på minimum kr 500.000 vil gjøre det mulig å utvikle og utprøve en modell for varig forankring som iverksettes ved årsskiftet 2002/2003. Detaljene i dette fremlegges i 5.5.3.

### 5.5.3. Oppstart

Når det gjelder det sentrale telefontilbudet vurderes den personalfaglige situasjonen skissert i 4.1. og de organisatoriske utfordringene omtalt i 5.5.1. å være såpass krevende å håndtere, at T/M-linjen sentralt tidligst vil åpne i ny og forbedret utgave høstsemesteret 2002.

Personer som ringer opp T/M-linjens eksisterende telefonnummer fra og med januar 2002, vil bli lovet videre til riktig fylkeskontakt via en telefonsvarer som oppgir adressen til HLFs hjemmeside samt åpningstider og telefonnummeret til HLFs sekretariat som viser den enkelte innringer videre til riktig fylkeskontakt.

Frem mot nyåpningen høsten 2002 vil prosjektmidler kanaliseres tungt inn mot å utvikle et målrettet opplegg for rekruttering samt styrket opplæring og oppfølging av telefonister til T/M-linjen sentralt. Dette vil bli utformet og dimensjonert slik at det også fanger opp fylkeskontaktene.

Som et ledd i forberedelsene til dette, gjennomførte HLF høsten 2001 et telefonistkurs for et tyvetalls fylkeskontakter, likelig fordelt på personer med tinnitus og med Ménières sykdom. I 2002 vil denne satsingen – sammen med målrettet arbeid for å rekruttere og lære opp telefonister sentralt – bli fulgt opp gjennom det nye prosjektet.

Ved å foreta den valgte teleteknologiske investeringen i løpet av første halvår 2002, vil 815-nummeret (4.3.) være teknisk operativt senest høsten 2002.

I og med at det her dreier seg om et betydelig utviklingsarbeid – som vil måtte strekke seg over tid og involvere de to involverte utvalgene, fylkes-

kontaktene, fylkeslagene og HLF sentralt – vurderes det som mest hensiktsmessig å ile langsomt når det gjelder å markedsføre fylkeskontaktene som en integrert del av T/M-linjen.

Også i forhold til markedsføring av det sentrale telefon tilbudet, vurderes det som riktig å starte forsiktig. Dette vil tidligst bli aktuelt høsten 2002.

Sett i forhold til det forholdsvis gode utbyttet av minimal annonsering som omtales i 2.3. vil det sannsynligvis være uproblematisk å øke volumet på antall henvendelser vesentlig, gjennom økning i annonseringen i takt med kapasitetsøkningen på telefonistsiden – så vel sentralt som blant fylkeskontaktene.

Etter hvert som det i løpet av 2002 kommer på plass et tilpasset opplegg for rekruttering, opplæring og oppfølging av telefonister sentralt og fylkeskontaktene, vil det være naturlig å trappe opp annonseringen nasjonalt og regionalt.

Det legges i den forbindelse opp til målrettet bruk av blant annet tidsskrifter og blader som er rettet inn mot høyrisikogrupper: Arbeidstagere, ungdom, skyttere, musikk lærere og så videre. Ved siden av at en slik profilering av T/M-linjen effektivt vil fange opp tinnitusrammede og mennesker med Ménières sykdom, åpner det seg her dessuten en unik mulighet til å informere med sikte på å forebygge hørselsskader.

Fra og med 2003 bør T/M-linjen oppføres i telefonkatalogens side Viktige telefonnummer.

På kurssiden er det betimelig å henlede oppmerksomheten mot at når det gjelder voksenopplæringsvirksomheten i HLF er denne preget av et så pass stort etterslep, at opplæringen av fylkeskontaktene sannsynligvis vil utgjøre en flaskehals. I løpet av 2002 bør det likevel være mulig for ansvarlig saksbehandler – i samarbeid med voksenopplæringsansvarlig i HLF sentralt og i samråd med de to involverte utvalgene og fylkeslagene – å få på plass en personalfaglig og økonomisk forsvarlig opplæringspakke for sentrale telefonister, som også tar høyde for fylkeskontaktens behov i forhold til å fungere som telefonister. Det samme gjelder i forhold til oppfølging, hvor det er behov for et betydelig løft både på veiledningssiden og når det gjelder faglig og sosial nettverksbygging.

Med den skisserte opptrappingsplanen – hvor aktivitetsnivået avstemmes i forhold til hva det er praktisk mulig å få til – vil det være mulig å komme inn i en ordinær driftssituasjon ved årsskiftet 2002/2003.