

Rådgivningstjeneste for hørselshemmede

Forsøksprosjekt i Vestfold

15. juni, 2014

Prosjektleder: Malin Skåtun, Avdelingsleder, Sansetap og kommunikasjon



Forsøksprosjekt for rådgivningstjeneste for hørselshemmede i Vestfold

Bakgrunn

For mennesker med hørselshemming, enten det er medfødt eller ervervet, kan daglige gjøremål gjennom skole, jobb og fritid utgjøre utfordringer for den enkelte og deres nærpersoner. Tolkene ved Tolketjenesten i Vestfold ser eksempler på dette daglig, og erfarer at det særlig er i kontakt med offentlige institusjoner, banker, advokater og helsesektoren at utfordringene kan være store. Det er stor mangel på kunnskap og forståelse for hørselshemmedes situasjon, og det er behov for en instans som kan bidra til å informere og veilede både de hørselshemmede selv, deres omgangskrets og andre instanser. Vi ser også en økning av tegnspråklige døve innvandrere som har store problemer med kommunikasjonen og forståelsen av det norske samfunnet. De faller ofte mellom to stoler, da det ikke finnes en koordinerende funksjon blant de offentlige instansene som kan veilede og informere dem. Dette er kunnskap som tolkene delvis ikke har og klart ikke skal bidra med innenfor sitt mandat som tolker. Det er dette basis-informasjonsbehovet prosjektet retter seg mot å møte.

Gjennom SSBs levekårsundersøkelse (2012) anslås 9 % av befolkningen å ha «Nedsatt hørsel selv med bruk av høreapparat». Med Vestfolds 240.000 innbyggere, burde det være snakk om godt over 20.000 personer som har særlige utfordringer knyttet til hørsel i dagliglivet. Dette er personer med alle varianter av hørselsutfordringer – fra helt døve tegnspråkbrukere til sterkt tunghørte. Gjennom flere gruppesamtaler har tolketjenesten ved NAV Hjelpemiddelsentral Vestfold dokumentert et tydelig behov for å møte disse personene med et rådgivningstilbud med lav terskel, uten henvisning og innsøking. Dette er dokumentert i rapporten «Rådgivningstjeneste, utredning om behov for rådgivningstjeneste for personer med nedsatt hørsel i Vestfold» (Gruppeintervjuer, 2013/2014). Behovene gjør seg gjeldende på alle arenaer fra foreldres barnehagevalg for hørselshemmede barn, skolegang, videreutdanning, fritid og inn mot arbeidsmarkedet. Det de hørselshemmede i Vestfold etterspør, er tilbud som er tilgjengelig for hørselshemmede i Oslo, Trondheim, Bergen og Stavanger. Eksempelvis er Rådgivningskontoret for hørselshemmede i Oslo er et lavterskeltilbud hvor hørselshemmede kan komme inn fra gaten eller få hjemmebesøk med tilbud om hørselsrådgivning. **Et tilsvarende tilbud i Vestfold vil møte hørselshemmedes behov på en lett tilgjengelig måte. På den bakgrunn vil vi i dette prosjektet utvikle og prøve ut en rådgivningstjeneste for hørselshemmede. Dette vil gi Vestfold-kommunene, brukerne og NAV verdifull erfaring, som vil legges til grunn for å vurdere grunnlaget for en permanent rådgivningstjeneste.**

Særskilt for Vestfold er at den kunnskapen som etterspørres er for lavfrekvent for dagens fylkeskommunale og kommunale institusjoner til at hver kommune kan klare å bytte og å vedlikeholde slik kunnskap. En sentralfunksjon med nær knytning til brukermiljøene og tolketjenesten vil imidlertid klare denne utfordringen.

I boken "Uten hørsel? En bok om hørselshemming" (Grønlie, 2005) skriver forfatteren: "Den statlige planen for utvikling og organisering av tjenestetilbudet til hørselshemmede er nedfelt i Helsedepartementet og Sosialdepartementets handlingsplan (2002). Her presiseres det fra departementenes side at både brukere og fagpersoner har opplevd rehabiliteringstilbudet innen hørselsomsorgen som fragmentert og ufullstendig. En hovedhensikt med den statlige planen er at det legges en strategi for hvilke tiltak som skal til for at hørselshemmede skal oppnå likestilling og kunne delta i samfunnet på lik linje med andre. I Helse- og sosialdirektoratets hovedprioriteringer for

2003 gis et uttrykk for at handlingsplanen skal bidra til at kommunene skal bli i bedre stand til å oppfylle sine forpliktelser også overfor hørselshemmete, og de oppfordres til å vurdere opprettelse av rådgivningskontor etter modell av Oslo. Trondheim er i gang og politiske vedtak er fattet i 2005 både i Bergen og Stavanger.

Dette er et stort framskritt for hørselshemmete, pårørende, organisasjoner og fagfolk som har arbeidet i årevis for likestilling for hørselshemmete med hensyn til den kommunale og fylkeskommunale tjenesteapparatet. Det innebærer en ny forståelse i samfunnet for at rettferdighet for ulike samfunnsgrupper noen ganger krever ulike tilnærminger eller tilbud."

Rådgivningskontorene i Trondheim, Bergen og Stavanger er opprettet. Imidlertid er det lite sannsynlig at de sentrale aktørene i Vestfold (kommunene og fylkeskommunene med deres institusjoner, samt NAV) har anledning til å kjøre det prosjektet som må til for å prøve ut dette i Vestfold. Det er rimelig å anta at stort press både på oppgaveløsning og budsjetter gjør det urealistisk å forvente at en av disse aktørene skal finne anledning til å gjennomføre et slikt prosjekt. Prosjektet vil vise hvordan og i hvilket omfang denne delen av befolkningen kan møtes med enkle tiltak på vitale områder i dagligliv, skole og jobb.

Vi kan illustrere behovet med et eksempel: En fremmedspråklig døv kommer til Vestfold. Det er ukjent for oss hva slags bakgrunn vedkommende har. Kanskje ingen skolegang, og kanskje ikke skolert i sitt eget lands tegnspråk. Her har vedkommende kontakt med både NAV, kommunen og ligningskontoret. Banken er involvert for blant annet husleie. Ingen av instansene snakker sammen, det skjer misforståelser på misforståelser og vedkommende står i fare for å miste leiligheten fordi han/hun ikke forstår hva som må gjøres. Selv etter å ha blitt informert flere ganger forstår ikke vedkommende hva som kreves. Vedkommende forstår ikke "spillereglene" i det norske samfunnet, og kjenner ikke kultur og struktur. Tolketjenesten opplever at ingen koordinerer hjelpen vedkommende trenger. Vi blir stående som den ene instansen som ser hva som skjer på alle arenaer, og har ingen å henvise til.

Mål

Prosjektets mål befinner seg på flere nivåer og adresserer leveranser i forskjellige detaligrader. Oppdelingen følger klassisk, tredelt tilnærming i *samfunns mål, effektmål og resultatmål*¹.

Samfunns mål

De aller fleste potensielle brukere av rådgivningstjenesten vil finne denne supplerende i forhold til å søke råd og assistanse til hørselsrelaterte utfordringer i dagliglivet. Dette vil bidra til at en større del av gruppen vil få det lettere med å delta i aktivitet og arbeidsliv.

¹ Samfunns mål i denne sammenhengen er uttrykk for den nytte eller verdiskaping som et prosjektet skal føre til for samfunnet. Effektmål er et uttrykk for første ordens effekt av tiltaket. Det vil si den konkrete virkningen/nyttien tiltaket skal føre til for brukerne. Resultatmål angir de konkrete leveranser og resultater som skal være oppnådd i prosjektet i henhold til prosjektplanen. Dette er i stor grad målbare, konkrete resultater som prosjektet må oppnå for å realisere både effekt- og samfunns mål.

Effektmål

Gjennom prosjektperioden blir det tydelig hvilke forutsetninger og premisser som må ligge til grunn for en eventuell permanent etablert tjeneste. Vi får videre nødvendig erfaring med både organisering, tilbud og etterspørsel. Etter endt prosjektperiode blir det mulig for aktuelle ansvarsinstanser, som for eksempel Vestfold fylke eller et interkommunalt samarbeid, å ta stilling til eventuell etablering av en rådgivningstjeneste på permanent basis.

Resultatmål

Disse er også beskrevet som aktiviteter i fremdriftsplanen nedenfor, men kortfattet deler vi resultatmålene i to grupper. Den ene for resultatmål som brukerne kommer til å møte. Den andre er resultatmål som er av mer prosjektteknisk karakter. Sistnevnte kommenteres ikke her.

Rådgivningstjenesten skal etter kortest mulig tid være i stand til å besvare en rekke forhold innenfor dagliglivet. Dette kan for eksempel være informasjon om hvordan foreldre skal gå frem for å sikre seg mest mulig balansert og utfyllende informasjon om barnehage- eller skoletilbud, eller veiledning om hvordan man skal finne fram i offentlige instanser. Rådgivningstjenesten skal bygge opp en forståelse og konkret levere informasjons- og veiledningstjenester til døve i Vestfold. Etter som en del av målgruppen er tegnspråklige, og det kanskje er de som har den største utfordringen med kommunikasjonen i skisserte problemstillinger, er det en forutsetning at rådgivningstjenesten skal kunne levere tjenester på tegnspråk. Rådgivningstjenesten skal også tjene som en veileder i brukernes forsøk på å orientere seg blant det rådende tilbudet for hørselshemmede. I det daglige arbeidet skal rådgivningstjenesten jobbe ambulerende og oppsøkende. Arenaer der for eksempel hørselshemmede/døve møtes skal være steder som oppsøkes av rådgivningstjenesten. Tilsvarende kan rådgivningstjenesten møte til orienteringsmøter på skolene i fylket, på interesseorganisasjonenes medlemssamlinger og bistå i møter med helsetjenester og andre (offentlige) instanser. Rådgivningstjenesten skal kort sagt være mest mulig til stede der brukerne og behovene er. Det kan for eksempel også være i jobbrelevante sammenhenger. Det vil også bli sett på elektroniske samhandlingsformer og etablering av brukernettsverk innenfor rammene av det personvernlovgivningen setter.

Målgruppe

Målgruppen for prosjektets metodiske anbefalinger (senke terskelen for sluttbrukere) er primært offentlige instanser. Vi tenker først og fremst på kommunene i Vestfold, samt Vestfold fylkeskommune. Imidlertid kan både NAV og spesialinstitusjoner som hørselssentralene, Signo Grantoppen og Statped størst gjøre nytte av prosjektresultatene. I prosjektperioden er den operative målgruppen fylkets vel 20.000 personer med hørselsnedsettelse (jfr. SSB, Levekårsundersøkelsen, Helseforhold fra 2012). Disse personene, eller «kundene» kan presiseres med følgende grupperinger:

- a. De med moderat og stort hørselstap, men som ikke er tegnspråkbrukere. Dette er personer som kan ha nytte av lytte/taletaktisk info/trening + råd om teknologi og eventuelt skrivevolking + likemannsinformasjon (HLF)

- b. De med moderat og stort hørselstap, og som er tegnspråkbrukere. Dette er personer som kan ha nytte av kan ha nytte av tegnspråktolking, NMT + lytte/taletaktisk trening + råd om teknologi + skrivetolking + likemannsinformasjon (HLF)
- c. Døve med tegnspråk som 1. språk. Dette er personer som kan ha nytte av tegninformasjon/-trening + likemannsinformasjon (HLF)
- d. Hørende foreldre med døve barn. Foreldrene trenger balansert rådgivning på tegn/tale – tegn forstått vidt + teknologisk informasjon, rettigheter og likemannsinformasjon (HLF)
- e. Personer med ikke-medfødt hørselstap (sammen med gruppe «a»). Dette er personer som vil dra nytte av det samme som gruppe "a", men i tillegg er det viktig med likemannsinformasjon (HLF)

De fem opplistede brukergruppene har nokså ulike behov. De er også variasjon innen den enkelte gruppe. Dette vil rådgivningstjenesten ta høyde for i sitt tilbud. Denne variasjonen kommer også godt til uttrykk i rapporten fra behovsutredningen (Gruppeintervjuer, 2013/2014).

Organisering

Prosjektet drives av d NAV og HLF. Det er også en ambisjon i prosjektet å oppnå størst mulig engasjement og deltakelse fra NDF. Prosjektet følger en enkel, tradisjonell organisering der styringsgruppen er prosjektets besluttede organ og prosjektgruppen er prosjektets utøvende organ. Begge gruppene har én leder, der NAV leder både styringsgruppen prosjektgruppen.

Det ansettes en tegnspråklig, hørselsfaglig rådgiver i prosjektstilling. Stillingen vil blant annet kreve minimum tre år relevant høyskoleutdanning, god tegnspråkkompetanse og relevant praksis. Den praktiske prosessen ledes av prosjektleder, men beslutning om tilsetning fattes av styringsgruppen. Ut over disse grunnleggende styringsprinsippene vil prosjektet følge nedenstående oppgave- og ansvarsdeling:

Leder styringsgruppen	Er overordnet ansvarlig for prosjektet i henhold til de retningslinjer og krav som følger ad Extrastiftelsens tildeling. Leder av styringsgruppen er kommer fra den aktøren som er formell søker (HLF).
Styringsgruppen Økonomiansvar	Foruten leder, består styringsgruppen av én representant fra NDF NAV. Formell søker (HLF) v/ Jan Joakimsen, sikrer den økonomiske oppfølgingen i prosjektet.
Prosjektleder	Har dag-til-dag-ansvaret for ledelse av prosjektet, og skal sikre at prosjektets resultatmål nås fortløpende i henhold til besluttet standard, innenfor vedtatt tidsplan og innenfor de vedtatte økonomiske rammene. Prosjektleder er styringsgruppens sekretær.
Prosjektteam	Alle som inngår i operasjonelle oppgaver i prosjektet. Prosjektteamet vil naturlig endre seg i takt med prosjektets faser. Sammensetningen vil derigjennom tilpasses.
Referansegruppe	Prosjektet oppretter en referansegruppe som består av ressurspersoner fra ulike miljøer som kan bidra konstruktivt og korrektivt til arbeidet. Referansegruppen møtes 2 ganger per år, og får forelagt aktuelle problemstillinger og tema. Resultater og erfaringer fra prosjektet blir også drøftet. Referansegruppe skal settes sammen av brukerrepresentanter fra blant andre NDF og HLF, Rådgivningskontoret for hørselshemmede i Oslo, Statped

Hørselsfaglig rådgiver Sørøst og Signo Grantoppen. Andre kan bli aktuelle.
Står for daglig operasjon av de faglige leveransene fra tjenesten. NAV har arbeidsgiveransvaret for denne stillingen.

Prosjektet lokaliseres ved NAV Hjelpemiddelsentral Vestfold på Borgeskogen i Stokke. Der vil prosjektet finne en naturlig sameksistens med tolketjenesten og hørselsenheten, og det skal etterstrebes en sterk, gjensidig nytteeffekt.

Gjennomføring

Fremdrift

- År 1
- Utlyse og ansette i prosjektstilling
 - Utarbeide detaljert handlingsplan – detaljert på kort sikt og overordnet på 2-3 års sikt
- Fasene:
- Konstituering
 - Etablering
- Praktisk organisering av rapportering og annet administrativt arbeid
 - Utarbeide første faglige basis (hva skal informasjonstjenesten utøve og hvilke saker skal henvises)
 - Etablere faglig politikk: Hjelp til selv-hjelp eller tett på gjennomføring?
 - Utarbeide kommunikasjons- og samhandlingsplan
 - Jobbe frem faglig og operasjonelt nettverk
 - Helseforetak
 - NAV
 - Statped
 - Fylkeskommunen
 - Kommunene
 - PPT
 - Rådgivningskontoret i Oslo
 - HLF Likemenn
 - Andre relevante instanser
 - ... for å nevne noen
 - Planlegge og iverksette strukturert samhandling med samarbeidspartnere
 - Utarbeide kommunikasjons- og markedsplan
 - Kompetanseoppbygging i prosjektet
- År 2
- Leverer tjenester
 - Prøve ut nye arbeidsformer
- Fasene:
- Tjenesteutvikling
- Gjøre følgeevaluering
 - Utvikle og forankre tjenesten innen det faglige nettverket
 - Drive utstrakt ambulerende virksomhet med henhold på tjenesteleveranser og informasjon/markedsføring
 - Kompetanseoppbygging i prosjektet
- År 3
- Videreutvikling av aktivitetene i foregående år
 - Utarbeide en faglig, organisatorisk og økonomisk modell for overlevering til de som skal videreføre prosjektresultatene i en permanent drift
- Fasene:
- Modning
- Starte arbeidet med å finne løsning for permanent drift
 - Kompetanseoppbygging i prosjektet

Budsjett

Post	Beskrivelse	År 1	År 2	År 3
Hørselsrådgiver	Stilling på full tid i 3 år og inkluderer alle sosiale kostnader.	Kr. 650.000,-	Kr. 650.000,-	Kr. 650.000,-
Prosjektledelse	Frikjøp av prosjektleder fra NAV Hjelpemiddelsentral i 20% stilling.	Kr. 130.000	Kr. 130.000	Kr. 130.000
Reiseaktivitet	Ambulerende aktivitet i Vestfold fylke 3 reisedager per uke i 40 uker á kr. 500,- + andre nasjonale reiser.	Kr. 150.000,-	Kr. 100.000,-	Kr. 100.000,-
Lokaler og administrasjon	Kostnader beregnet for kontorhold. Tatt høyde for noen anskaffelser første år	Kr. 100.000,-	Kr. 50.000,-	Kr. 50.000,-
Informasjons- og markedsarbeid	Det meste av informasjonen vil baseres på elektroniske kanaler, som for det meste er kostnadsfri.	Kr. 50.000,-	Kr. 50.000,-	Kr. 50.000,-
Møteaktiviteter	Møter i Styringsgruppe, prosjektmøter, Referansegruppe. I den grad det kreves reise til disse møtene, er det dette som utgjør kostnadene.	Kr. 50.000,-	Kr. 50.000,-	Kr. 50.000,-
Egeninnsats fra NAV	Arbeidsgiveroppgaver, faglig veiledning og noe møtevirksomhet	Kr. 200.000,-	Kr. 200.000,-	Kr. 200.000,-
		Kr. 1.330.000,-	Kr. 1.230.000,-	Kr. 1.230.000,-