

// Deltakere: Wenche A. Hellesnes (Hørselshemmedes Landsforbund Vestland), Sidsel Kvasheim (Hørselshemmedes Landsforbund Vestland), Mirza Hodzic (seksjonsleder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Hans Jørgen Svabekk (leder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Ann Kathrin Andersen (formidler og rådgiver avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// Fravær: Irene Nornes (Norges Døveforbund Bergen og Vestland), Øystein Sletten (Norges Døveforbund Bergen og Vestland), Astrid Lund (sekretær for utvalget, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// Referent: Hans Jørgen Svabekk (leder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// Tolk: Merete Larsen Jansen, May-Linn Wiik

// Kopi av endelig referat: Norges Døveforbund Bergen og Vestland, Eli Sjo (Vara, Hørselshemmedes Landsforbund Vestland), ledergruppa ved Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Møte i brukerutvalget på tolkeområdet i Vestland

Møtetid: Mandag 2. juni 2025 kl. 12.30-14.30

Møtested: Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen, Kokstaddalen 35, 5257 Kokstad

Sak 05/25 Velkommen – godkjenning av møteinnkalling

Møteinnkallingen ble godkjent.

Sak 06/25 Informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentral Vestland

Orientering fra Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen ved Mirza Hodzic med flere.

Ansettelses

Hans Jørgen Svabekk er ny avdelingsleder ved tolketjenesten. Han begynte i slutten av mai og har tidligere jobbet ved Nav kontaktsenter.

Vi skal ansette to nye tolker til høsten. Her skal vi først gjennomføre en behovsanalyse av hvilke tolkebehov vi skal prioritere.

Samarbeidsmøte med Helse Bergen

Tolketjenesten gjennomførte et møte med Helse Bergen i uke 22. Temaet var samarbeid, og spesielt bestillingsløsningen. Haukland er en stor samarbeidsaktør for oss, som vi ønsker et bedre samarbeid med. Det vil gi gevinst til begge parter om vi klarer å jobbe godt sammen for å bedre tilbudet. Det vil også være bra å kunne informere om våre tjenester, slik at vi unngår hendelser der man ikke får tolk.

Slutt på utlevering av tolket materiale

Fra 1. juli er det ikke lenger mulig å få utlevert tolket materiale, for eksempel utskrift av skrivetolking på studier. I personvernlovgivningen er det et skille på det som blir sagt og det som blir skrevet ned og lagret. Tidligere har ansvaret blitt lagt på bruker, men dette er ikke i tråd med lovverket. Tidligere praksis kan derfor ikke videreføres av hensyn til personvernet.

Kommentarer fra representantene

- Det er vanskeligere for døve å ta notater. Det er ønskelig å ta opp saken med tanke på om den nye praksisen hindrer likeverdig deltakelse for hørselshemmede.
- Det er ønskelig å se på andre muligheter som kan erstatte hjelpen hørselshemmede mister når de ikke lenger får utlevert tolket materiale.

Skjermtolking

Skjermtolking blir et satsningsområde i tiden fremover. Alle tolketjenestene må jobbe med å øke andelen oppdrag som tas på skjerm. Det er startet et pilotforsøk, der en vaktordning skal sikre beredskap på skjermtolking ut over normal arbeidstid. Piloten vil vare til september, før den skal evalueres. Ordningen vil ikke erstatte akuttvakten. Tre tolker i Bergen deltar i piloten. Målet er å kunne tilby skjermtolking innen en beredskapstid på 10 minutter. Det er deltakerne som vil evaluere hvordan piloten fungerer i forhold til arbeidstider og bemanning.

Innhold i tolkebestillinger

Tolketjenesten ønsker flere detaljer i mange av tolkebestillingene. Det kan være vanskelig å vurdere tolkebehovet dersom bestillingen er for kort. Det er også en fordel om vi kan forberede oss godt til oppdraget.

Nytt SMS-nummer til tolketjenesten

Vi har fått et nytt, landsdekkende telefonnummer for SMS til tolketjenesten: 41 71 60 90. Innsenders folkeregistrerte adresse avgjør hvilken tolketjeneste meldingen blir rutet til. Det er ikke mulig å sende MMS til det nye nummeret.

Nyhetsbrev

Hjelpemiddelsentralene sender nå ut felles nyhetsbrev, og det lokale brevet fra sentralen i Bergen er avsluttet. Personer som tidligere har abonnert på lokalt brev, må registrere seg på nytt for å motta det nye nyhetsbrevet. [Her er lenke til påmeldingssiden.](#)

Akuttvaktjenesten

Hovedregelen er nå at alle tolker skal stå på akuttvaktlisten. Det er rom for å ta individuelle hensyn, så enkelte av tolkene har fått fritak. Fritaket får ingen praktiske konsekvenser, siden vi har klart å dekke de akuttoppdragene som har blitt meldt inn i Vestland.

Statistikk for Vestland per 25. mai 2025

Et oppdrag i statistikken tilsvarer en tolk/tolkeressurs. Statistikken inkluderer ikke reisetid for tolkene. Se vedlegg for visuell fremstilling av statistikken.

Hovedtendenser

- Vi har noe lav dekningsgrad i første tertial. Mulige årsaker er økt antall tolkeoppdrag, sykefravær og tolkestillinger som har stått ledig.
- Antall tolkebestillinger har økt, men vi trenger lengre tid på å se om økningen er varig.
- Vi ligger godt an med tanke på andelen oppdrag som blir skjermtolket.

Tall fra statistikken

- Total dekningsgrad: 87 % nasjonalt, 84 % i Vestland.
- Antall bestilte oppdrag 1. tertial i Vestland: 3.541 i 2024 og 3.863 i 2025.
- Dekningsgrad oppdragstyper: Arbeidsliv 85 %, utdanning 93 %, helse 99 % og dagligliv 78 %.
- Dekningsgrad tolkemotoder: Tegntolking 83 %, skriveolking 87 % og tolk-ledsaging 91 %.
- Oppdrag dekket av ansatte tolker og frilanstolker: I 2024 dekket ansatte 77 % av tolkeoppdragene i Vestland. Så langt i 2025 har ansatte dekket 80 % av oppdragene.
- Skjermtolking (videotolking): 90 % av oppdragene i Vestland blir løst med oppmøtetolk. 10 % blir løst med skjermtolking, Det nasjonale gjennomsnittet for skjermtolking er 6 %.

57 % av skjermtolkingen i Vestland gjelder tolking i arbeidslivet. Ca. 20 % av skjermtolkingen gjelder utdanning, og 20 % gjelder dagligliv.

- Dekningsgrad ukedager: Vi har flest bestillinger og flest udekkede oppdrag på onsdager. I helgen har vi færrest bestillinger, men andelen udekkede oppdrag er høyere enn i resten av uken.
- Dekningsgrad måneder: Så langt i 2025 har vi hatt over flest oppdrag i mars, med over 850 bestillinger. Vi hadde også flest udekkede oppdrag i mars. I januar og februar hadde vi rundt 700 bestillinger i måneden, mens vi fikk oppunder 600 bestillinger i måneden i april og mai.

Sak 07/25 Forslag om kort som legitimerer personlig rett til tolk

Saken er meldt inn av Sidsel Kvasshem fra Hørselshemmedes Landsforbund Vestland.

I utfordrende livssituasjoner, f.eks. ulykke eller ved akutt sykdom, kan det være ønskelig å legitimere personlig rett til tolk. Det kan spare tid i kritiske situasjoner. Kommunikasjon med pasientene kan forebygge uønskete hendelser. Da sikres det også at pasientene med hørselsutfordringer får samme type informasjon om sin diagnose, behandling og forventet forløp som pasientene med normal hørsel får.

Forslag: Et kort - størrelse med bankkort – som bevis på personlig rett til å benytte tolk. I tillegg til nødvendige personlige opplysninger kan kortet informere om hvilken type tolk det gjelder og prosedyre for tolkebestilling.

Tolketjenesten vil melde saken videre, bl.a. med tanke på om dette er mulig å få til. Dette er ikke noe vi kan gjøre lokalt, men en nasjonal sak.

Andre muligheter:

- Foreningen kan ta dette opp i sine kanaler også.
- Tolketjenesten kan diskutere saken Helse Bergen, bl.a. med tanke på om informasjonen kan tas inn i kjernejournalen.
- Hjelpemiddelsentralen kan dele informasjon gjennom nyhetsbrevet.

Sak 08/25 Behov for spesialisering av tolker

Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen ønsker å diskutere behov for spesialisering av tolker med brukerutvalget. Opplever representantene og deres organisasjoner at det er behov for økt kompetanse hos tolkene innen bestemte tolkemetoder eller tolkeoppdrag?

Bakgrunnen for saken er at [NOU 2023: 20 Tegnspråk for livet](#) foreslår å etablere et tilbud for å spesialisere tegnspråktolker.

Styringsenheten for Nav hjelpemidler og tilrettelegging ønsker innspill på hva spesialisering kan være og innebære.

Punkter fra diskusjonen

- Det har vært en debatt i miljøet om tolker skal være generalister som kan tolke «alt» eller om de bør spesialiseres i større grad enn i dag.
- Det er forskjell på oppdragene, og hvilke situasjoner det kan være hensiktsmessig med en spesialisering eller ikke. Tolking til/fra engelsk er et eksempel på at tolken kan trenge spesialisert kompetanse.
- Store aktører som helse og rettsvesen kan ha en del kompliserte ord og stammespråk det kan være greit å spesialisere seg i.

- Blir det for mye spesialisering, kan vi risikere at tolken får for smal kompetanse. Det kan gå på bekostning av den brede kunnskapen og kompetansen som også er viktig i jobben.
- Tolkene vil ha god kunnskap om hva som kan fungere godt.

Sak 09/25 Eventuelt

Ingen saker.

Neste møte i utvalget er mandag 20. oktober kl. 12.30-14.30.