

// **Deltakere:** Wenche A. Hellesnes (Hørselshemmedes Landsforbund Vestland), Sidsel Kvasheim (Hørselshemmedes Landsforbund Vestland), Irene Nornes (Bergen Døveforening), Øystein Sletten (Bergen Døveforening), Mirza Hodzic (seksjonsleder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Ann Kathrin Andersen (formidler og rådgiver avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Astrid Lund (sekretær for utvalget, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// **Tolker:** Merete Larsen Jansen, Karin Mongstad, Eline Sørgård, Siri Marie Tysnes

// **Kopi av endelig referat:** Bergen Døvesenter, Eli Sjø (Vara, Hørselshemmedes Landsforbund Vestland), ledergruppa ved Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Møte i brukerutvalget på tolkeområdet i Vestland

Møtetid: Mandag 17. februar 2025 kl. 12.30-14.30

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

Sak 01/25 Velkommen – godkjenning av møteinnkalling

Møteinnkallingen ble godkjent.

Sak 02/25 Informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentral Vestland

Orienteringssaker fra Mirza Hodzic, leder ved tolketjenesten.

Ansettelser

Det er ansatt ny avdelingsleder ved tolketjenesten, som skal dele personalansvaret for avdelingen med Mirza. Ny avdelingsleder starter hos oss 28. april.

Det skal også ansettes to tolker. Her venter vi litt med å lyse ut stillingene, fordi vi ønsker at ny avdelingen skal være med i ansettelsesprosessen.

Felles telefonnummer og servicetjeneste for hjelpemiddelsentralene

Fra 3. mars vil alle sentralene ha felles telefonnummer. Innringerne vil møte veiledere fra den nye servicetjenesten. Telefontiden blir utvidet for mange av sentralene, noe som gjør oss mer tilgjengelige. Målet er at servicetjenesten skal løse mange av henvendelsene i den første samtalen, og at hjelpemiddelsentralene først blir koblet på i mer kompliserte saker.

Nav bilsenter blir inkludert i fellesløsningen seinere i 2025. Det er foreløpig ingen planer om at tolketjenestene skal inkluderes i løsningen.

Nasjonal statistikk for 2024

Et oppdrag i statistikken tilsvarer en tolk/tolkeressurs.

Statistikken inkluderer ikke reisetid for tolkene.

Hovedtendenser for 2024

- Sammenlignet med 2023 dekket vi 1.000 færre oppdrag, men 3.000 flere timer.
- Det ble ansatt 13 nye tolker, de fleste i Oslo.
- Tolkebehovet innen helse øker.
- Tolkebehovet i utdanning fortsetter å gå ned.

Tall fra statistikken

- Bestilte tolkeoppdrag: 111.000 i 2022, 114.000 i 2023 og 113.000 i 2024.
- Dekkede oppdrag: 73.000 i 2022, 76.000 i 2023 og 75.000 i 2024.

- Dekkede tolketimer: 297.000 i 2022, 312.000 i 2023 og 315.000 i 2024.
- Antall unike brukere: 2.600 i 2022 og 2023 og 2.700 i 2024.
- Bestilte oppdrag fordelt på metoder: Tegnspråk/TSS 73 %, tolk-ledsaging 18 % og skrivetolking 9 %.
- Endring i antall bestillinger per fylke i 2024: Tallene varierer fra pluss 600 oppdrag i Agder til minus 1.000 oppdrag i Vest-Viken. Antall bestillinger i Vestland gikk ned med 200 oppdrag.
- Antall udekkede oppdrag: 10.300 i 2022, 13.100 i 2023 og 13.400 i 2024.
- Antall avbestilte oppdrag: 27.000 i 2022, 25.300 i 2023 og 24.600 i 2024.
- Total dekningsgrad siste år: 88 % i 2022 og 85 % i 2023 og 2024.
- Fylkesvis dekningsgrad: Tallene varierer fra 94 % for fellesoppdrag Vest-Viken til 80 % for de tolketjenestene i nord. Vestland har nest best dekningsgrad av tolketjenestene med 87 %.
- Dekningsgrad oppdragstyper i 2024: Arbeidsliv 86 % (av 27.100 oppdrag), utdanning 85 % (av 8.000 oppdrag), helse 95 % (av 14.700 oppdrag) og dagligliv 80 % (av 36.700 oppdrag).
- Dekningsgrad tolkemotoder i 2024: Tegnspråk/TSS 84 %, skrivetolking 80 % og tolk-ledsaging 90 %.
- Fylkesvis dekningsgrad: Vestland har dekningsgrad over landsgjennomsnittet for alle tolkemotoder. Forskjellen er størst innen skrivetolking, der landssnittet er 79 %. Vestland har 87 %, som er den høyeste dekningsgraden blant tolketjenestene.
- Oppdrag dekket av ansatte tolker og frilanstolker i 2024: Ansatte tolker dekket 58 % av tolkeoppdragene og 31 % av tolketimene. Frilanstolkene dekker en større andel av tolketimene fordi de oftere tar oppdrag av lengre varighet, enn de ansatte tolkene gjør.
- Videotolking: Andelen oppdrag som blir dekket med videotolking har økt fra 5 % i 2023 til 6 % i 2024. Vestland ligger over gjennomsnittet med 7 %.
- Tolkebestillingsløsningen: I 2024 ble 84 % av oppdragene bestilt gjennom tolkebestillingsløsningen.
- Akuttvakt: I 2024 ble det dekket 596 akutte oppdrag. 6 oppdrag ble ikke dekket. Dekningsgraden var 99 %.

Felles nyhetsbrev for hele landet

Orienteringssak fra Astrid Lund, sekretær for utvalget.

Lokale nyhetsbrev fra hjelpemiddelsentralene blir snart erstattet av et felles nyhetsbrev for hele landet. Vi sender ut siste ordinære brev fra hjelpemiddelsentralen i Bergen om få dager.

Hjelpemiddelsentralen i Bergen har fått ansvar for å lage det felles nyhetsbrevet, og vi håper å ha det første brevet klart før påske.

Vi kan ikke overføre e-postadressene til dem som har abonnert på det lokale brevet. Alle som ønsker å motta nyhetsbrev videre, må derfor registrere seg som abonnenter av det nye brevet. Vi sender dere lenke til nettsiden for registrering i god tid før det første brevet skal sendes ut.

Sak 03/25 Organisering av arbeidet i brukerutvalget

Nav hjelpemiddelsentral Vestland ønsker å diskutere hvordan vi best kan organisere arbeidet i brukerutvalget.

Hvor godt kjenner medlemmene i organisasjonene til arbeidet i utvalget? Bør vi gjøre noe for å øke synligheten vår? Hvordan kan vi fange opp flere saker fra medlemmene?

Punkter fra diskusjon og erfaringsutveksling:

- Representantene opplever at det kan være vanskelig å få inn saker fra medlemmene. Det kan skyldes flere årsaker, f.eks. at størrelsen på kontaktnettet til representantene varierer. Eller at medlemmer som identifiserer seg som hørende har lite kjennskap til tolkeområdet.
- Bergen Døvesenter går gjennom sakene fra utvalget i sine styremøter.

- HLF vil dele informasjon om utvalget på sine nettflater, slik at flere medlemmer blir oppmerksomme på utvalget.
- Spørsmål: Kan medlemmer i organisasjonene melde saker direkte til utvalget? Svar: Det er ønskelig at saker blir meldt inn via representantene, slik at vi får saker som passer inn i utvalget og unngår at de samme saken blir meldt inn flere ganger.
- Innspill: Det er også behov for informasjon om tolketjenester utenfor organisasjonene. Forslag: Brosjyrer på venterom/offentlige steder, informasjon på sykehusene sin internopplæring, samarbeid med høresentralen.

Tolketjenesten tar med seg innspillene videre.

Sak 04/25 Eventuelt

Spørsmål om tolker på arbeidsplan/kveldsvakt

Fra Øystein Sletten, Bergen Døvesenter.

Bergen Døvesenter arrangerer mange av sine aktiviteter på torsdagskvelder. Disse aktivitetene kan ikke dekkes med tolker på arbeidsplaner, siden de bare er satt opp på kveldsvakt på tirsdager og onsdager. Hvilke kvelder vil det være tolker på vakt fremover?

Svar fra Mirza Hodzic, tolketjenesten.

Inneværende vaktperiode varer frem til sommeren. Da er det satt opp kveldsvakter tirsdag og onsdag. Årsaken er at dette fortsatt er de to dagene i uken der vi har flest udekkede oppdrag, både på dag- og kveldstid.

Arbeidsplanene må være klare lenge før en ny planperiode starter, og de må godkjennes av hjelpemiddelsentralen sitt samarbeidsforum for ledelse, tillitsvalgte og verneombud. Planen for inneværende periode ble godkjent i slutten av november.

Vi har foreløpig ikke begynt å planlegge neste periode, som vi regner med å starte opp i høst. Før vi setter opp ny plan, vil vi vurdere om bestillingene gjør at vi bør velge andre kvelder enn i dag.

Kan vi komme med egne ønsker eller be om endringer i bestillinger som er gjort av andre?

Fra Øystein Sletten, Bergen Døvesenter.

I noen tilfeller bestiller f.eks. sykehuset tolk. Kan vi påvirke bestillingen hvis vi ønsker en bestemt tolk eller synes at tolketiden bør utvides?

Svar fra Ann Kathrin Andersen, tolketjenesten.

Når sykehuset eller andre bestiller tolk, vil den som er registrert med tolkerettighet hos Nav få melding om at det er blitt bestilt tolk. Unntaket er om den som bestiller ikke ønsker at vedkommende skal få beskjed om bestillingen. Dette kan bestiller krysse av for i bestillingsløsningen, eller gi oss muntlig beskjed om. Det skjer bare unntaksvis, som når politi eller barnevern ønsker å gjennomføre en samtale som ikke er varslet på forhånd.

Når du får beskjed om at det er registrert en bestilling tilknyttet ditt navn, kan du kontakte tolketjenesten og gi beskjed om eventuelle ønsker. Hvis du vil utvide tolketiden og det er sykehuset som skal dekke utgiftene til tolk, går vi i dialog med sykehuset om det. Vårt inntrykk er at sykehusene har forståelse for vurderingene pasientene gjør rundt tolkebehov, så vanligvis går dette fint.

Neste møte i utvalget er mandag 2. juni kl. 12.30-14.30.