

// **Deltakere:** Wenche A. Hellesnes (Hørselsforbundet Vestland), Sidsel Kvasheim (Hørselsforbundet Vestland), Irene Nornes (Norges Døveforbund Bergen og Vestland), Øystein Sletten (Norges Døveforbund Bergen og Vestland), Mirza Hodzic (seksjonsleder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Hans Jørgen Svabekk (leder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Ann Kathrin Andersen (seniorrådgiver avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Astrid Lund (sekretær for utvalget, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// **Tolker:** Emilie Andersen, Linn Helen Torsvik, Eline Sørgård og Iris Kvamseng

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

Møte i brukerutvalget på tolkeområdet i Vestland

Møtetid: Mandag 16. februar 2026 kl. 12.30–14.30

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

Sak 01/26 Velkommen – godkjenning av møteinnkalling

Møteinnkallingen ble godkjent.

Sak 02/26 Informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentral Vestland

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

Ansettelser

Hans-Jørgen Svabekk, leder avd. Tolk, informerte.

Avdeling Tolk skal ansette en ny tolk. Vi ønsker å være ferdig med prosessen i mai. Studenter som uteksamineres i vår vil få anledning til å søke på stillingen.

Frilanstolker: Ny honorarmodell og ny løsning for formidling av oppdrag

Mirza Hodzic, seksjonssjef avd. Tolk, informerte.

Ny honorarmodell for frilanstolker ble innført 1. februar. Det er blant annet gjort endringer i honorarsatsene som gjør det mer lønnsomt for frilanstolker på påta seg kortvarige oppdrag.

Nav jobber videre med anbudsprosessen som skal sikre en landsdekkende avtale med en eller flere formidlingsleverandører. På sikt betyr dette at eksterne leverandører får ansvar for formidling av tolkeoppdrag fra Nav til frilanstolkene. Bakgrunnen er at det knyttes rettslig usikkerhet til om kjøp av tolketjenester kan unntas regelverket for offentlige anskaffelser, slik ordningen er i dag. Så langt vi vet, vil ikke tolkebrukerne blir direkte berørt av endringen.

Statistikk

Mirza Hodzic, seksjonssjef avd. Tolk, informerte.

Hovedtrekk for 2025 nasjonalt

- Innmeldt tolkebehov går ned generelt.
- Tolkebestillingsløsningen er en suksesshistorie.
- Ansatte tolker dekker en stadig større andel tolkeoppdrag og -timer.

Et oppdrag i statistikken tilsvarer en tolkeressurs. Større tall i PowerPoint-presentasjonen av statistikken er rundet av til nærmeste 1000.

- Tolkebestillingsløsningen: Andelen bestillinger i løsningen har økt fra 61 % (2022) til 86 % (2025). Vestland ligger på snittet. Løsningen forbedres fortløpende.
- Bestillinger og dekningsgrad: Nasjonalt gikk bestillinger ned fra 113 000 (2024) til 108 000 (2025). Dekningsgrad opp fra 85 % til 86 %.
I Vestland økte bestillinger fra 9 553 til 10 078 og dekningsgrad fra 87 % til 88 %. Bare Trøndelag har høyere dekningsgrad (93 %).
- Bestilte oppdrag fordelt på tolkemetoder nasjonalt: 72 % tegnspråk/TSS, 20 % tolk/ledsaging, 8 % skriveolking. I Vestland var fordelingen 86 %, 8 % og 5 %.
- Udekkede oppdrag nasjonalt i 2025: Dagligliv 58 %, arbeidsliv 27 %, helse 8 %, utdanning 7 %. Vestland antas likt.
- Dekningsgrad per oppdragstype nasjonalt i 2025: arbeidsliv 88 %, utdanning 86 %, helse 94 %, dagligliv 82 %. I Vestland var fordelingen 87 %, 95 %, 98 % og 82 %. Færre studenter gir høyere utdanningsdekning.
- Dekningsgrad per tolkemetode nasjonalt i 2025: tegnspråk/TSS 86 %, skriveolking 79 %, tolk/ledsaging 89 %. I Vestland var dekningsgraden 87 %, 86 %, 94 %.
- Antall ansatte tolker har økt fra 165 stillinger i 2019 til 251 stillinger i 2025. Antall frilanstolker har gått ned fra 425 i 2019 til 386 i 2025.
- Tolkeoppdrag dekket av ansatte tolker: 44 % i 2019, 61 % i 2025.
Tolketimer dekket av ansatte tolker: 28 % i 2019, 32 % i 2025. Frilanstolker dekker 68 % av tolketimene. fordi de oftere påtar seg reiseoppdrag med mange tolketimer.
- Bildetolktjenesten hadde 29 500 oppdrag i 2025, dekningsgrad 94 %.
- Videotolking: 6 % av oppdragene nasjonalt (4.300 oppdrag) ble dekket med videotolking i 2025. I Vestland ble 9 % (615 oppdrag) dekket med videotolking.
- Rogaland dekket 485 akuttoppdrag i 2025, 99 % av alle som ble bestilt.

Det ble stilt spørsmål om mørketall i statistikken. Deler av tolkebehovet kommer ikke frem i statistikken, for eksempel når en pasient ber om tolk og dette blir ignorert av sykehuset. Tolketjenesten regner med at det fins mørketall, men mener vi fortsatt har utbytte av å sammenligne tallene. Pasienter som opplever at sykehuset ikke bestiller tolk, oppfordres til å bestille tolk direkte fra tolketjenesten. I slike situasjoner tar tolketjenesten kontakt med sykehuset for å gjøre nødvendige avtaler, samt informere om retten til tolkehjelp, når det trengs.

Sak 03/26 Tilgjengelighetsutfordringer ved bruk av skriveolking

Saken er meldt inn av Sidsel Kvassheim fra Hørselsforbundet Vestland:

Det kan ta litt tid for nye tolkebrukere før de venner seg til å lese teksten fremfor å nistire på den som har ordet. Når hen så kommer på at det er mulig lese, er ofte tapt del av budskapet skjult av ny tekst. Ikke enkelt å avbryte for å gå tilbake til tapt del. I realiteten kan budskapet bli så torpedert, at meningen blir tapt eller brukeren kan feiltolke meningen.

Dette er et problem som forsterkes når det ikke lenger er tillatt med utskrift av tolket materiell. Kanskje det også er diskriminering fordi selve funksjonshemmingen hindrer brukeren i å gjøre notater!?!

Ann Kathrin Andersen, seniorrådgiver avd. Tolk, orienterte.

Loverket gir rett til tolk, men ikke til utlevert tolkemateriale. Utlevering av tolket materiale var tidligere en tilleggstjeneste fra tolketjenesten. Praksisen måtte imidlertid avsluttes da det ble

klart at den kunne være i strid med personvernreglene. Dette ble tatt opp med organisasjonene på nasjonalt nivå før praksisen ble endret.

Det finnes ingen dispensasjonsordning for å få utlevert tolket materiale i særlige tilfeller. Dagens praksis gjelder alle situasjoner, også situasjoner der faren for å bryte personvernet vurderes som lav.

Da praksisen ble endret, veide også hensynet til tolkene tungt. Nav ville unngå at tolkene havnet i en situasjon der de måtte vurdere om tolket materiale kunne utleveres eller ikke – det er et for stort ansvar å pålegge den enkelte tolk.

Tolketjenesten foreslår at representantene løfter problemstillingen til de nasjonale organisasjonene for videre arbeid.

Sak 04/26 Kurs for nye tolkebrukere?

Saken er meldt inn av Sidsel Kvassheim fra Hørselsforbundet Vestland:

Hva med å tilby kurs for nye tolkebrukere slik at de kan få bedre utbytte av tilbudet fra første dag? Når brukeren har identitet som hørende, er det ikke enkelt at en skjerm være samtalepartner. Man mister jo samtidig den viktige nonverbale delen... Kan man tilstrebe at den som blir tolket, plasseres slik at det er lett å flytte blikket mellom hen og skjerm/lerret?

Hans Jørgen Svabekk, leder avd. Tolk, orienterte.

De siste årene har nye tolkebrukere fått tilbud om opplæring fra oss. Tilbudet er ikke veldig mye brukt. Tolkebrukere som ikke har fått tilbud om opplæring tidligere, men som ønsker opplæring nå, kan ta kontakt med oss.

Det hender også at tolkene melder fra om ulike situasjoner som ikke fungerer optimalt, slik at tolketjenesten kan følge opp dette. I slike situasjoner kan opplæring være et av de aktuelle tiltakene.

Sak 05/26 Økt tolkebehov og språkutfordringer hos kommunale tjenester

Saken er meldt inn av Sidsel Kvassheim fra Hørselsforbundet Vestland:

Behovet for rehabilitering og avlastning øker. Flere vil også ha behov for hjelp fra kommunal sykepleie. Representanten ønsker derfor å ta opp følgende spørsmål i utvalget:

- *Er tolketjenesten nasjonalt og lokalt forberedt på økt behov for tolking i kommunale tjenester?*
- *Er sykehjem og hjemmetjenester informert om tolkerettigheter?*
- *Hvem ivaretar brukernes rettigheter i slike situasjoner?*

Mirza Hodzic, seksjonsleder avd. Tolk, orienterte.

Denne problemstillingen blir diskutert på hele hjelpemiddelområdet. Det blir flere eldre, flest mulig skal bo lengst mulig hjemme og vi opplever en brukervekst på alle områder. I tillegg samarbeider vi med kommuner som må effektivisere og gjøre krevende prioriteringer for å holde budsjettene i balanse. Tidligere har vi invitert kommunale terapeuter til jevnlig møter, men stadig færre har mulighet til å delta på disse.

Tolketjenesten ser at det er behov for mer informasjon om tolkerettigheter til helsetjenesten i kommunene, og vil legge en plan for hvordan vi kan systematisere informasjonsarbeidet sånn at vi når mer direkte ut til dem som trenger informasjonen.

Kommunen har ansvar for å bruke tolk når det er nødvendig for å gi forsvarlig hjelp og tjeneste. Dette er regulert gjennom Tolkeloven.

Innspill fra representantene under møtet:

- Kommunen har et stort ansvar. Men informasjon blir ikke videreført, og det mangler kunnskap nedover i systemet. Kunnskap forsvinner også når ansatte skiftes ut.
- Det hjelper ikke å ha rettigheter, når de ikke blir realisert fordi folk ikke kjenner til dem.

Sak 06/26 Kommunikasjon under MR-undersøkelse for personer med hørselsutfordringer

Saken er meldt inn av Sidsel Kvassheim fra Hørselsforbundet Vestland:

En MR-undersøkelse kan vare opptil én time, og pasienten kan ikke bruke egne høreapparater under prosedyren. I stedet blir beskjeder fra personalet gitt gjennom øreklokker.

Erfaringer viser at lyd kvaliteten kan være svært dårlig – stemmen oppleves grøtet og vanskelig å forstå. Selv når pasienten er informert om hva som vil bli sagt, krever det enorm konsentrasjon å forsøke å gjette beskjedene. Dette kan føre til betydelig mental belastning og utmattelse.

Lyden i høreklukkene er kan ikke blir bedre, siden det ikke kan benyttes elektronikk under MR. Det er heller ikke mulig å bruke skriveolk. Har NAV forslag til løsning når tradisjonelle metoder ikke fungerer?

Ann Kathrin Andersen, seniorrådgiver ved avd. Tolk, orienterte.

Enkelte situasjoner er vanskelige å tolke i, uansett om det trengs skriveolk eller andre tolkemetoder. Noen ganger er det heller ikke ønskelig at tolken er til stede hele tiden, særlig i forbindelse med helseundersøkelser.

Tolketjenesten har ingen løsning for alle slike situasjoner. Vi ser samtidig at tolker og tolkebrukere i stor grad finner spontane løsninger når de tradisjonelle metodene ikke fungerer. Dette krever samarbeid mellom alle som er involvert. Hvordan kan vi løse det best mulig når informasjonen må gis før og etter situasjonen? Hvilke beskjeder må tolkes i forkant? Kan vi avtale å bruke signaler, som opprettholder noe av kommunikasjon underveis?

Et signal kan for eksempel være et lett trykk på skulderen som forbereder pasienten på noe som skal skje. Under synsundersøkelser kan man bli bedt om å rette blikket i bestemte retninger. Her er det umulig å bruke tolk i tradisjonell forstand, men tolken kan gi fysiske signaler om hva som er riktig retning ved å for eksempel holde tolkebrukerens finger og peke den i riktig retning.

Innspill fra representantene:

- Slik erfaringsbasert læring kan hjelpe nestemann som står i en lignende situasjon. Her må vi prøve å fremme kreativitet.
- Gode eksempler på alternative løsninger. Kanskje vi kunne trengt en idebank?

- Det ble påpekt at feilbehandling har forekommet på grunn av manglende kommunikasjon.

Sak 07/26 Korleis få ut informasjon om saker vi har behandla?

Saken er meldt inn av Irene Nornes fra Norges Døveforbund Bergen og Vestland:

Eg synest det er utfordrande å få ut info om saker vi har behandla slik situasjonen er for oss med nedlagt gruppe. Så eg er interessert i å få vite korleis dei andre representantane får formidla ut til brukarane.

Felles diskusjon blant medlemmene.

Det som blir tatt opp på møtene kan i større grad formidles vidare til medlemmer i egen organisasjon. Referater fra møtene deles fortløpende på Nav sine nettsider, og representantene står fritt til å videresende referatene i organisasjonene.

Sak 08/26 Evaluering av arbeidet i utvalget

Arbeidet skal evalueres på slutten av hvert andre år. Evalueringen er utsatt fordi det siste møtet i 2025 ble avlyst.

Saken ble utsatt til neste møte.

Tolkjetjenesten foreslår dato for neste møte.

Sak 9/2026 Revidering av retningslinjene for utvalget

Informasjon om hvor lenge representantene skal fungere i utvalget bør legges til i retningslinjene.

I dag står følgende informasjon i retningslinjene: *Representantene velges av brukerorganisasjonene. Endring av representanter meldes til sekretær i utvalget.*

Saken ble utsatt til neste møte.

Sak 10/2026 Eventuelt

Ingen saker under eventuelt.