

SLUTTRAPPORT TIL EXTRASTIFTELSEN

Vestfold Døveforening

«Rådgivningstjeneste døve/hørselshemmede»

Etablering av rådgivningstjeneste i Vestfold for døve og hørselshemmede etter modell fra Oslo, Trondheim og Bergen.

Søknadsid: 13530

Startdato: 01.01.2015

Sluttdato: 31.12.15

Med støtte fra:



INNHALDET I KAPITLENE

Forord

Dette er sluttrapporten for prosjektet «Rådgivningstjeneste døve/hørselshemmede» som ble gjennomført i Vestfold av Vestfold Døveforening (VDF). HLF fikk også midler til et tre-årig prosjekt med samme formål. VDF hadde kun ett-årig prosjekt, så det ble samarbeid med HLF i 2015.

NAV Hjelpemiddelsentralen Vestfold (HMS) har den praktiske gjennomføringen av prosjektet for HLF.

VDF vil takke medlemmene for innspill, tanker og kommentarer i prosjektperioden.

VDF takker Norges Døveforbund for samtaler og rådgivning underveis i prosjektperioden.

Thomas Blix

Prosjektleder

Sammendrag som i webskjemaet

Bakgrunn for prosjektet/Målsetting

Prosjektet var påtenkt allerede et par år før søknaden ble innsendt. NAV Hjelpemiddelsentralen Vestfold v/ tolketjenesten tok kontakt med prosjektleder Thomas Blix (daværende prosjektkoordinator i NDF) og fortalte om utfordringer tegnspråktolker møter innimellom på oppdragene. Tegnspråktolkning er en egen profesjon og må følge noen yrkesetiske retningslinjer. Da er enkelte oppdragene vanskelig fordi tolkene innså at brukerne trengte mer bistand. Døve og hørselshemmede har i gjennomsnittet lavere utdanning enn majoriteten i storsamfunnet. Derfor tok tolketjenesten i Vestfold kontakt med NDF og ytret ønske om et rådgivningskontor i Vestfold. Der kunne døve og hørselshemmede søkt råd og få hjelp/veiledning til det meste man kan tenke seg. Da kan tegnspråktolken forholde seg til yrkesetikken.

Prosjektgjennomføring/Metode

Både HLF og NDF fikk midler. Vi gjennomførte et møte i desember 2014 der ble vi enige om at siden Vestfold er et lite fylke, så var det klokere å samkjøre prosjektene. HLF sitt prosjekt er et større prøveprosjekt med ansatt rådgiver. Vinteren og våren 2015 gikk til studieturer til andre rådgivningskontorene, ansettelsesprosessen og oppbygning av strukturen (kommunikasjon, målgrupper etc). Studieturene gikk til Oslo, Trondheim, Bergen og Stavanger. Tilbudet varierer veldig fra rådgivningskontor til rådgivningskontor. Utfordringene er mer eller mindre sammensatte alle steder og det krevde en helhetlig kompetanse om døve og tegnspråk. Det rådgivningskontorene har til felles er kompetansen og kjennskap til døves deltakelse i samfunnet. Størrelse på kontorene og satsningen på enkeltområdene varierer. Rådgiveren ble ansatt og begynte rett før sommerferien og startet for fullt i august 2015. Rådgiveren har en viktig rolle i prosjektet siden det er hun som møter brukerne. Mye av kommunikasjonsstrategien ble derfor utarbeidet da hun kom på plass. Kommunikasjonsbyrået Berg Allum ble leid inn. De endte opp med navnet Auris Hørselsveiledning – Vestfold. Den offisielle åpningen av Auris skjedde 25.9

Resultater og resultatvurdering

Det endelige resultatet evalueres ikke her fordi HLF har to prosjektår igjen før vi kan se resultatet. Det var flere utfordringer i prosjektåret 2015. De største utfordringene som VDF opplever er organisasjonsmessige utfordringer. Utfordringene dreier seg som regel rundt språk og forståelse/inkludering i samfunnet, og ikke minst kulturforskjeller mellom døve og hørende.

Oppsummering/konklusjon/videre planer

Vår oppsummering må nok bli at prosjektet sporet av allerede i startfasen, og at dette er på grunn av organiseringen av prosjektet – hvor det er for lite kunnskap og forståelse av kjernemålgruppen hos prosjektledelsen. Det er vanskelig for VDF å si noe om hvordan prosjektet kan utvikle seg videre, og om det er mulig å endre retning slik at vi får et tilbud med godt fokus på den opprinnelige målgruppen. Det er to år igjen av prosjektet, så tiden får vise hva det endelige resultatet blir.

Kap 1. Bakgrunn for prosjektet/Målsetting

Prosjektet var påtenkt allerede et par år før søknaden ble innsendt. NAV Hjelpemiddelsentralen Vestfold v/ tolketjenesten tok kontakt med prosjektleder Thomas Blix (daværende prosjektkoordinator i NDF) og fortalte om utfordringer tegnspråktolker møter innimellom på oppdragene.

Tegnspråktolkning er en egen profesjon og må følge noen yrkesetiske retningslinjer ([http://www.tolkeforbundet.no/om/etikk/godtolk lastet ned 27.01.2016](http://www.tolkeforbundet.no/om/etikk/godtolk%20lastet%20ned%2027.01.2016)).

Under punkt 1 står det:

1. Tolkens og partenes ansvar i kommunikasjonen

Tolkens primæroppgave er å tolke mellom parter som mangler et felles språk /en felles kommunikasjonsform. Tolken skal fremme likeverdig deltakelse og god samtaleflyt mellom partene.

Tegnspråktolker skal i utgangspunktet kun fremme likeverdig deltakelse og god samtaleflyt mellom partene. Tegnspråktolkene som er ute på oppdrag i hele landet møter ofte utfordringer som gjør at det blir vanskelig å sikre likeverdig deltakelse og god samtaleflyt mellom partene.

Døve og hørselshemmede har i gjennomsnittet lavere utdanning enn majoriteten i storsamfunnet. Det er flere årsaker til dette. En viktig årsak er at skoleverket for tegnspråklige har vært av meget lav kvalitet. Skolegangen var ikke optimalt tilpasset tegnspråklige på før så sent som 90-tallet da L97-reformen kom.

Det har ført til at mange døve og hørselshemmede sliter med å forstå samfunnet og dets mekanismer. Det er ikke lett for en tegnspråktolk å være helt nøytral og kun tolker på oppdragene der tegnspråktolken ser at partene ikke har adekvat forståelse av det de snakker om.

Derfor tok tolketjenesten i Vestfold kontakt med NDF og ytret ønske om et rådgivningskontor i Vestfold etter omtrent samme modell som rådgivningskontor i Oslo, Bergen, Trondheim og Stavanger.

Der kunne døve og hørselshemmede søkt råd og få hjelp/veiledning til det meste man kan tenke seg. Da kan tegnspråktolken forholde seg til yrkesetiske retningslinjer uten å få dårlig samvittighet.

Da tolketjenesten tok kontakt med NDF var det tett opptil 15. juni som var fristen det året, så det ble ikke sendt inn søknad. Senere fikk tolketjenesten bistand fra NAV Kompetansesenter for tilrettelegging og deltakelse. Gunnar Horn (prosjektleder i HLFs prosjekt) kom derfra og bistod til med forberedelser og søknadsskrivingen. Thomas Blix, Gunnar Horn og tolketjenesten gjennomførte intervjuer med døve, tegnspråklige hørselshemmede, ikke-tegnspråklige hørselshemmede og flere andre og analyserte svarene under søknadsarbeidet.

Da søknaden mer eller mindre var klar i 2014 ville Gunnar Horn se nærmere på hvilken søkerorganisasjon de ville sende søknaden gjennom. De endte opp med HLF. De mente at HLF som organisasjon er robust som søkerorganisasjon og var av en størrelse som kunne dekke alle grupper hørselshemmede. Selv om det i utgangspunktet var utfordringer med tegnspråklige døve som NDF kjenner best til.

VDF var ikke enig i valg av søkerorganisasjon og at rådgiveren skulle tilsettes formelt ved NAV Hjelpemiddelsentralen – noe vi påpekte i søknaden vår.

VDF mente at NDF som søkerorganisasjon har god erfaring med etablering av rådgivningskontor. NDF som interesseorganisasjon for tegnspråklige har bidratt til etablering av rådgivningskontorene. For eksempel er rådgivningskontoret i Bergen etablert med hjelp av midler fra Extrastiftelsen (daværende Helse og Rehabilitering) til å gjennomføre et prosjekt for å opprette rådgivningskontor i 2003, prosjektnr 2002/1/0365 forebygging. Arbeidet pågikk til 2004. Året etter, i 2005, ble rådgivningskontoret opprettet og er i dag en del av tilbudet til Bergen kommune: <http://www.bergen.kommune.no/horselshemmede>.

Siden prosjektet i utgangspunktet hadde utgangspunkt i behovene til *tegnspråklige døve/hørselshemmede*, ble avstanden til brukergruppen ble for stor i VDFs øyne dersom prosjektet skulle styres av ikke-tegnspråklige. «Nothing about us without us!».

VDF valgte da å sende inn egen søknad som hadde vekt på kontakt med politikerne og andre i det offentlige.

Kap 2. Prosjektgjennomføring/Metode

Både HLF og NDF fikk midler. Vi gjennomførte et møte i desember 2014 der ble vi enige om at siden Vestfold er et lite fylke, så var det klokere å samkjøre prosjektene.

VDF sendte da inn en endringsmelding til prosjektkoordinatoren i NDF som tok kontakt med ExtraStiftelsen. VDF fikk godkjent endringene som er tilpasset samarbeid med HLF.

Prosjektgruppa ble satt sammen. Gruppa bestod av:

- Gunnar Horn, NAV kompetansesenter for tilrettelegging og deltakelse
- Malin Skåtun, avdelingsleder Sansetap og kommunikasjon, NAV Hjelpemiddelsentralen Vestfold
- Heidi W. Lund, fagleder NAV tolketjenesten Vestfold
- Bodil Edvardsen, hørselsrådgiver NAV Hjelpemiddelsentralen Vestfold
- Bent Bruun, HLF
- Thomas Blix, VDF

HLF sitt prosjekt er et større prøveprosjekt med ansatt rådgiver. Vinteren og våren 2015 gikk til studieturer til andre rådgivningskontorene, ansettelsesprosessen og oppbygning av strukturen (kommunikasjon, målgrupper etc).

Studieturene gikk til Oslo, Trondheim, Bergen og Stavanger. Tilbudet varierer veldig fra rådgivningskontor til rådgivningskontor. Utfordringene er mer eller mindre sammensatte alle steder og det krevde en helhetlig kompetanse om døve og tegnspråk. Det rådgivningskontorene har til felles er kompetansen og kjennskap til døves deltakelse i samfunnet. Størrelse på kontorene og satsningen på enkeltområdene varierer.

Prosjektgruppa lærte mer om hvordan de drev sine kontorene og gjorde oss noen tanker om hvilke funksjoner som er viktige for rådgivningskontoret i Vestfold. Dette ville vært viktig for utviklingen av kontoret i Vestfold.

Rådgiveren ble ansatt og begynte rett før sommerferien og startet for fullt i august 2015. VDFs prosjektleder skulle være med i ansettelsesprosessen, men måtte melde seg inhabil fordi samboeren ville søke.

Leder i VDF deltok i stedet i ansettelsesprosessen. Ifølge han var det krevende å sørge for at kunnskap om døve, tegnspråk og døves kultur ble tillagt tilstrekkelig vekt, og mente at selve rekrutteringsprosessen også bar preg av en holdning som er det motsatte av «nothing about us

without us.» Han opplevde det som problematisk å være den eneste døve/hørselshemmede av en gruppe på fem i rekrutteringsgruppen.

Rådgiveren har en viktig rolle i prosjektet siden det er hun som møter brukerne. Mye av kommunikasjonsstrategien ble derfor utarbeidet da hun kom på plass. Det var viktig for prosjektgruppa at rådgiveren kunne stå for det som blir kommunisert ut.

VDF tok kontakt med politikere og andre i det offentlig og spurte om de ville sitte i referansegruppa. Hensikten var at fremdriften i prosjektet ville bli presentert for referansegruppa, så fikk vi tilbakemeldingene vi trengte for å sikre varig drift av kontoret. Målet var/er at det offentlige skulle ta over driften og ha det som et supplementstilbud siden eksisterende tilbud i helsevesenet er medisinsk basert. Vestfold har 14 kommuner og ca 242 000 innbyggere. Grunnlaget for en slik tjeneste er tilstede, men dessverre fordelt på 14 kommuner. Den politiske prosessen i for eksempel Oslo og Bergen er lettere fordi de hadde bare en kommune å forholde seg til.

Dette skulle referansegruppa hjelpe til med. Vi fikk inn representanter fra de største byene som er Tønsberg og Sandefjord. Signo Grantoppen (arbeidsmarkedsbedrift med døve som spesialkompetanse) og rådgivningskontoret i Oslo har også sine representanter i prosjektgruppa. Gunnar Horn fikk kontaktinformasjon og skulle holde kontakten med de. Mot slutten av 2015 hadde det ikke blitt gjennomført møte i referansegruppa. VDF har iallfall ikke hørt noe.

I kommunikasjonsarbeidet besluttet prosjektgruppa å leie inn et eksternt kommunikasjonsbyrå til å utarbeide strategi, design og navn. Berg Allum fra Sandefjord ble leid inn. Vi hadde et par brainstormingsmøter og et par oppfølgingsmøter der de kom med forslag til design og navn for å bygge merkevaren.

De endte opp med navnet Auris Hørselsveiledning – Vestfold. Den offisielle åpningen av Auris skjedde under Døves kulturdager i Sandefjord der Auris hadde en stand.

Samme helg hadde vi en fagdag med «*Fra funksjonshemming til språk, kultur og mangfold*» som tema. I prosjektsøknaden står det:

September/oktober 2015:

Arrangere dagseminar hvor vi inviterer politikere og ansatte fra fylke/kommuner i Vestfold til å møte representanter fra fagmiljøet rundt døve/hørselshemmede, inkludert ansatte fra rådgivningskontorene i Oslo, Bergen og Trondheim.

Siden fagdagen er relevant for rådgivningskontoret valgte vi å organisere slik at relevante personer er tilstede under fagdagen som en del av prosjektet. Vi fikk større faglig utbytte av foredragene:

Arnfinn – Muruvik Vonen: 7 år etter språkmeldingen – hvor står vi nå?

- *Arnfinn Muruvik Vonen er lingvist og arbeider med tegnspråk ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Han har tidligere vært professor ved Universitetet i Oslo (1997 – 2011) og direktør i Språkrådet (2011 – 2015). Han vil ta for seg situasjonen for norsk tegnspråk i dag i lys av «språkmeldingen», Stortingsmelding nr. 35 (2007 – 2008), som Stortinget sluttet seg til i 2009. I meldingen erklæres det at norsk tegnspråk «har ein grunnleggjande verdi i seg sjølv» og har sin plass i en helhetlig norsk språkpolitikk. Har meldingen hjulpet? Er vi på rett vei?*

Eli Knøsen: Nytt fokus på funksjonshemming: Marginaliserte grupper – mangfold og diskriminering

- *Eli Knøsen jobber som seniorrådgiver hos Likestillings- og diskrimineringsombudet. Medforfatter av boken «Den tause diskrimineringen – nytt fokus på funksjonshemming». Hun vil snakke om mangfoldspolitik og om diskriminering, om makt og behov for å definere og*

kategorisere grupper utfra en normalitetsforståelse. Diskriminerings- og tilgjengelighets loven og Konvensjonen om rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne – relevant for oss? Hvorfor trenger døve og andre marginaliserte grupper et paradigmeskift – og hva innebærer det?

Anne Kristin Krokan: Nytt fokus på funksjonshemming: Fra en medisinsk til en sosial forståelse

- *Ann Kristin Krokan er cand.mag. og sosionom. Arbeider som politisk leder i Uloba SA, en ideell interessepolitisk organisasjon som kjemper for likestilling av funksjonshemmede. Medforfatter av bøkene «Den tause diskrimineringen – nytt fokus på funksjonshemming» og «Med vitende og vilje – funksjonshemming, diskriminering og krenkelse». Hun vil snakke om den sosiale forståelsen av funksjonshemming, og hvordan denne passer/ikke passer med synet på døve som en språklig og kulturell minoritet. Er det forskjell på døves og andre funksjonshemmedes likestillingskamp?*

Joseph J. Murray: Deaf Gain: Raising the Stakes for Human Diversity

- *Joseph J. Murray er førsteamanuensis i Department of American Sign Language and Deaf Studies ved Gallaudet University, der han har jobbet siden 2008. Han er sammen med Dirksen Bauman redaktør for "Deaf Gain: Raising the Stakes for Human Diversity" utgitt i 2014. Deaf Gain viser til de annerledes kognitive og språklige ferdigheter som døve mennesker innehar. Foredraget vil gi en dypere forståelse av døve som en del av mangfoldet, se hvordan begrepet er brukt i dagens samfunn, og foreslå muligheter for hvordan døve kan bruke mangfold som et argument for døves menneskerettigheter.*

Marko Vuoriheimo: Signmark – From impossible to possible

- *Marko Vuoriheimo er bedre kjent som den tegnspråklige rap-artisten Signmark. Han er fra Helsinki, Finland. Signmark utga verdens første tegnspråklige hip-hop DVD i 2006 og deres tredje album «Silent Shout» ble lansert i 2014. Med sin musikk og positive tilnærming ønsker Signmark å endre samfunnets holdninger til døve. Signmark mener at samfunnet ikke burde behandle døve som funksjonshemmede, men som en språklig minoritet med sin egen kultur, samfunn, historie og kulturarv. Å verdsette mangfold er svært viktig i en stadig mer multikulturell verden.*

I e-post korrespondanse som ble gjort med kommunene ble prosjektet synliggjort i forbindelse med fagdag. Representantene var bevisst på å se fagdagen i sammenheng med utfordringene døve og hørselshemmede i samfunnet har. Fagdagen prøver å endre det vanlige synet som er at døve og hørselshemmede har fysiske og medisinske utfordringer. Noe som er feil siden de fleste har tilpasset seg sitt hørselstap og lever godt med det, men det er de samfunnsmessige og kulturelle utfordringer som er problemet i hverdagen.

Deltakere fra lokalpolitikken og fylkeskommunen:

Ordfører Thorvald Hillestad, Re

Varaordfører Roy Anders Standal, Stokke

Gruppeleder Sandefjord Høyre, Tor Steinar Mathiassen

Fylkesordfører Per Eivind Johansen,
Vestfold

Folkehelse i Vestfold fylkeskommune, Rune Kippersund.

VDF så på fagdag som viktig supplement for å øke forståelse om døves situasjon i samfunnet. Tilbakemeldingene viste at sammensetningen av foredragene var passende. Fra tegnspråkets status (Arnfinn Vonen) til muligheter som var umulig for døve (Marko Vuorheimo) hadde en rød tråd over dagens situasjon for døve.

Kap 3. Resultater og resultatvurdering

Det endelige resultatet evalueres ikke her fordi HLF har to prosjektår igjen før vi kan se resultatet. Det var flere utfordringer i prosjektåret 2015. De største utfordringene som VDF opplever er organisasjonsmessige utfordringer. Det er uheldig at NAV er tungt involvert i prosjektet. NAV er som kjent byråkratisk og det merka vi godt.

Målet var at rådgivningskontoret skulle være organisasjonsuavhengig og tar hensyn til de reelle utfordringer blant døve og hørselshemmede. Utfordringene dreier seg som regel rundt språk og forståelse/inkludering i samfunnet, og ikke minst kulturforskjeller mellom døve og hørende.

I praksis ble det vanskelig når NAV, HLF og VDF har sine preferanser for sluttresultatet. Prosjektet var definert i søknaden. Målet var en tjeneste tilsvarende det Oslo, Trondheim, Stavanger og Bergen har. Majoriteten av klientene er tegnspråklige døve i de byene fordi helsevesenet har ikke noe lignende tilbud. Det som finnes i helsevesenet, NAV Hjelpemiddelsentralen, kommuner etc er mer av medisinsk grad. Man kan få teknisk hjelpemidler som høreapparater, teleslynger og andre hjelpemidler. Dette er hjelp med hørsel ut fra et helse- og funksjonshemmingsperspektiv.

Man får ikke hjelp/veiledning til andre ikke-hørselstekniske utfordringer som mange tegnspråklige døve og hørselshemmede opplever. Dette dreier seg som regel om kommunikasjon og kulturforståelse og grad av deltakelse/inkludering i samfunnet. Problemer i arbeidsmarked, NAV, bank, legen m.fl. De som har de største utfordringene, er ikke opptatt av å «reparere hørselen» eller ha fokus på hørselstekniske hjelpemidler.

Dette skulle rådgivningskontoret dekke. Når man ser på navnet «Auris Hørselsveiledning» får man en oppfatning av at man får hjelp til hørselsrelaterte ting der. Vårt utgangspunkt var ikke dette fordi hjelp med hørsel får man andre steder. HLF har også opplevd som om Auris kan være en erstatning for deres likepersonsarbeid. De var bekymret for dette underveis i prosjektperioden. Prosjektgruppa har ikke greid å profilere tjenesten som en tjeneste man ikke finner hos andre aktører.

På nettsiden aurisvestfold.no står det «...med Dianas fagkompetanse, brede innsikt og erfaring i problemstillingen, har Auris de beste mulighetene til å bli en bærekraftig, selvstendig tilbyder av **hørselsrelatert** veiledning i Vestfold.» (sitert 28.01.2016)

NAV og HLF har fortsatt ikke forstått det. Utfordringene er ikke forankret i selve hørselen fordi det er lite å gjøre med hørsel som ikke eksisterer. Auris fremstår derfor ikke som et tilbud til *tegnspråklige* hørselshemmede. Det er denne gruppen som i utgangspunktet trenger mest hjelp, og denne gruppen som i første omgang utløste at tolketjenesten i Vestfold tok initiativ til å igangsette tiltak for.

Kap 4. Oppsummering/Konklusjon/Videre planer

Vår oppsummering må nok bli at prosjektet sporet av allerede i startfasen, og at dette er på grunn av organiseringen av prosjektet – hvor det er for lite kunnskap og forståelse av kjernemålgruppen hos prosjektledelsen. Vi tror at den største feilvurderingen som har vært gjort er å trekke NAV kompetansesenter i Oslo inn i dette prosjektet. Representanten fra kompetansesenteret har ingen kompetanse på tegnspråk, døve eller døves kultur i det hele tatt, og har derfor ingen forutsetninger for å forstå hva som egentlig er de reelle utfordringene for denne gruppen.

Vi trodde at ved å samarbeide med prosjektet, kunne vi veilede og bidra med kompetanse slik at den opprinnelige intensjonen ble fulgt. Dessverre føler vi ikke at våre innspill er tilstrekkelig tatt til følge, noe som har ført til at de foreløpige resultatene ikke er i tråd med hva vi mener er intensjonen for prosjektet.

Det er vanskelig for VDF å si noe om hvordan prosjektet kan utvikle seg videre, og om det er mulig å endre retning slik at vi får et tilbud med godt fokus på den opprinnelige målgruppen. Det er to år igjen av prosjektet, så tiden får vise hva det endelige resultatet blir.