Synshemmede ønsker en bemannet øyetelefonsentral

Delrapport i SE-prosjektet

Skrevet av: Magne Lunde

Sist oppdatert: 13. november 2012

# Bakgrunn

For ti år siden gjennomførte MediaLT prosjektet Øyetelefonen. Sterkt synshemmede kontaktet seende ved hjelp av stasjonære videotelefoner. Øyetelefonen ble brukt for å lese post, sjekke klær, finne oppskrifter og mye annet. Synshemmede ringte til en sentral (Teksttelefonen), som fikk installert nødvendig utstyr. Kort oppsummert var prosjektet en suksess med hensyn til at de fleste oppgavene lot seg løse. Imidlertid klarte vi ikke å få etablert en varig tjeneste. Grunnen var i all hovedsak finansiering av utstyr og kostnader for bemanning av sentralen.

I dag er videooverføring integrert i mange mobiltelefoner. Dette har åpnet opp nye bruksområder og nye muligheter i forhold til å utnytte videotelefoni for synshemmede. Derfor søkte vi i desember 2011 om støtte fra Norges forskningsråd til å ta opp igjen arbeidet, og forskningsrådet innvilget støtte til forprosjektet SE. Hovedfokus i SE-prosjektet er mobiltelefoni og videosamtaler. Målgruppen er den samme som i Øyetelefon-prosjektet: sterkt synshemmede som kan få hjelp av noen som ser.

Et av delmålene i SE-prosjektet har vært å vurdere mulige tjenester for drift av øyetelefonen. Vurderingen er gjort med bakgrunn i:

* Resultatene i Øyetelefon-prosjektet.
* Fokusintervjuer med tolv synshemmede personer.
* Testing av bruksområder.

# Mulige tjenester

Vi har identifisert fem mulige hovedmåter for hvordan Øyetelefonen kan organiseres:

* Bemannet sentral
* Familie, venner, arbeidskollegaer eller bekjente
* Lese- og sekretærhjelp
* Brukerstyrt/borgerstyrt personlig assistent
* Internett-tjenester

Dette er også alternativene som kom opp og ble diskutert i fokusintervjuene med synshemmede personer.

I Øyetelefon-prosjektet fungerte Teksttelefonen i en prøveperiode som bemannet sentral for Øyetelefonen. Andre måter å organisere en tjeneste på ble i liten grad testet ut. Hovedforklaringen til dette var begrensningen knyttet til bruk av stasjonært utstyr. Erfaringene fra Øyetelefon-prosjektet oppsummeres på følgende måte i sluttrapporten:

”Som en del av konsesjonsvilkårene er Telenor i dag pliktig til å drive teksttelefonen. Øyetelefonen er imidlertid ingen formidlingstjeneste på linje med teksttelefonen, og det er derfor tvilsomt om Øyetelefonen kan innarbeides som en del av konsesjonsvilkårene. Dagens ansvarsfordeling i det offentlige gjør tjenesten til et kommunalt ansvar. Med dagens kommuneøkonomi vil det imidlertid bli vanskelig å få finansiert tjenesten, dersom tjenesten kun baseres på kommunal betaling. Finansieringen må derfor baseres på flere bærebjelker. En viktig bjelke er lese- og sekretærordningen. Den gis i dag av privatpersoner, men Rikstrygdeverket har godkjent en prøveordning der et firma betales for tjenesten. Timelønnen i dag er om lag 95 kroner, og i retningslinjene fra Rikstrygdeverket gis det anledning til å fakturere for hver påbegynte halvtime. Med en gjennomsnittlig samtaletid på 12 minutter vil dette si ca. fire kroner minuttet. En annen bærebjelke er å legge opp til en viss grad av brukerbetaling. Tilbakemeldingene fra pilotbrukerne tyder imidlertid på at betalingsvilligheten er avhengig av at kvaliteten på tjenesten forbedres.”

## Bemannet sentral

Mulighetene for å få driften av en bemannet sentral inn i konsesjonsvilkårene for teleoperatørene er på ny tatt opp med Post- og Teletilsynet. Her har ingenting endret seg. Øyetelefonen er ingen formidlingstjeneste, og faller derfor utenfor det som juridisk sett hører inn under konsesjonsvilkårene.

Blant alle i fokusintervjuene var en bemannet sentral det foretrukne alternativet. De mente at en bemannet sentral hadde best forutsetninger for å gi dem umiddelbar og profesjonell hjelp. De la vekt på at følgende egenskaper ville være viktig med en sentral:

* Taushetsplikt
* Kort ventetid
* Lang (helst døgnåpen) bemanning.
* Felles vokabular (et forslag til vokabular ble utviklet i Øyetelefon-prosjektet)

Slik situasjonen er i dag er det vanskelig å se for seg hvordan driften av en bemannet sentral kan finansieres. Det å bruke videotelefoni for å få hjelp til å se, må derfor organiseres på andre måter.

## Familie, venner, arbeidskollegaer eller bekjente

En av grunnene til at mange ønsker seg en sentral, er ønsket om å slippe å bruke nettverket sitt til en tjeneste som Øyetelefonen. Alle har heller ikke noen de opplever det naturlig å ringe til. Noen av deltakerne i fokusintervjuene framhevet imidlertid at de foretrakk å ringe til familie og venner i spørsmål som gjaldt smak og behag og sensitiv informasjon. Andre la derimot vekt på at de ville ta sensitive spørsmål med ukjente og profesjonelle personer.

## Lese- og sekretærhjelp

Synshemmede har rett til såkalt lese- og sekretærhjelp. Ordningen betales av NAV. Til arbeid og utdanning kan synshemmede få så mange timer de trenger. Det er ingen øvre grense. I tillegg kan synshemmede få:

* 30 timer per måned for å delta i organisasjonsarbeid, politisk eller sosialt arbeid.
* 20 timer per år til dagliglivets gjøremål.

Denne ordningen løser i liten grad behovet for umiddelbar hjelp. Noe som deltakerne i fokusintervjuene så på som en viktig egenskap ved en bemannet tjeneste. Assistansen fra lese- og sekretærhjelpen er i stor grad basert på at det avtales når bistanden skal utføres. Dermed er det et bedre alternativ med fysisk tilstedeværelse enn å bruke Øyetelefonen. Lese- og sekretærhjelp oppfattes derfor kun som et supplement til en mer operativ tjeneste.

## Brukerstyrt/borgerstyrt personlig assistanse (BPA)

BPA er mindre utbredt blant synshemmede enn lese- og sekretærhjelp. Begrensningene knyttet til umiddelbar hjelp vil være den samme for BPA som for lese- og sekretærhjelp.

## Internett-tjenester

Mange av assistansebehovene vil i mer eller mindre grad ha personlig karakter. Skepsisen mot å legge levende bilder ut på nettet var derfor stor blant deltakerne i fokusintervjuene. Enkelte kunne se for seg at helt ufarlige spørsmål kunne legges ut på en lukket gruppe på internett, For eksempel fargen på et hus. Dette betinget imidlertid at det ikke var et hastespørsmål.

# Oppsummering

Synshemmede ønsker en bemannet øyetelefonsentral. Andre alternativer vurderes kun som et supplement. I skrivende stund finnes det ingen gode alternativer for finansiering av en øyetelefonsentral. Teknisk sett ligger det imidlertid godt til rette for å bruke andre alternativer, som Familie, venner, arbeidskollegaer, bekjente, lese- og sekretærhjelp og borgerstyrt personlig assistanse. Spørsmålet er dermed i hvilken utstrekning synshemmede har mulighet til og ønsker å bruke disse alternativene.