

Interno glasilo Zavoda Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik
Št. 23, letnik X., april 2016
Izhaja do 4-krat letno v elektronski obliki.
Odgovorna oseba za glasilo: Jasmina Bauman
Uredila: Darja Fišer
Lektorirala: Ana Jurkovič
Avtorski prispevki ne odražajo nujno stališč Zavoda ZTSZJ.
Elektronski naslov uredništva: urednistvo.zdruzenje@tolmaci.si

Ko govorijo roke



UVODNIK

Darja FIŠER

Spoštovani!

Krepko smo že zakorakali v novo leto 2016. Številka, ki je pred vami, vam ponuja vpogled v delo Zavoda Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik za leto 2015, kjer boste izvedeli vse o dejavnostih, ki potekajo v združenju. Posebni del je namenjen poročilu o klicnem centru za osebe z okvaro sluha, ki dobiva iz dneva v dan več uporabnikov in s tem vedno večji pomen.

Objavljamo tudi stališče efslija do mednarodne kretnje, o kateri se v slovenskem prostoru vedno bolj govori.

Želimo vam prijetno pomladansko branje.

Prispevki

POROČILO O DELU ZAVODA ZDRUŽENJE TOLMAČEV
ZA SLOVENSKI ZNAKOVNI JEZIK ZA LETO 2015,
Jasmina BAUMAN 3

POROČILO O DELU KLICNEGA CENTRA ZA OSEBE Z
OKVARO SLUHA ZA LETO 2015,
Jasmina BAUMAN 8

STALIŠČE ORGANIZACIJE efsli GLEDE USPOSABLJANJ
ZA MEDNARODNO KRETNJO 9

POROČILO O DELU ZAVODA ZDRUŽENJE TOLMAČEV ZA SLOVENSKI ZNAKOVNI JEZIK ZA LETO 2015

Jasmina BAUMAN

Zavod Zdrženje tolmačev za slovenski znakovni jezik opravlja na podlagi Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika naslednja javna pooblastila:

1. vodi listo tolmačev za znakovni jezik,
2. predlaga tarifo za plačilo stroškov tolmača,
3. zagotavlja pokrivanje potreb po tolmačih na ozemlju celotne države,
4. sodeluje v svetu za slovenski znakovni jezik,
5. vodi evidenco storitev,
6. sprejme pravilnik o disciplinski odgovornosti in rešuje ugovore zoper kakovost tolmačenja.

Za izvajanje javnih pooblastil ima Zdrženje sklenjeno pogodbo o financiranju Zdrženja z Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

PROBLEMI PRI UVELJAVLJANJU ZAKONA O UPORABI SLOVENSKEGA ZNAKOVNEGA JEZIKA

Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika je v veljavi od novembra 2002. V praksi se je zakon začel izvajati s sprejetjem Tarife za tolmače slovenskega znakovnega jezika marca 2004. V vsem tem dvehletnem obdobju so tolmači vedno opravljali svoje delo, za katerega pa so plačilo prejeli z dvehletnim zamikom. Od uveljavitve zakona smo vsako leto organizirali posvet na temo uveljavljanja ZUSZJ z namenom seznanjanja javnosti oz. javnih institucij, ki jim je naložena dolžnost zagotavljanja in plačila stroškov tolmača za slovenski znakovni jezik kakor tudi seznanjanja upravičencev po zakonu o postopkih in pravicah, ki jih zakon prinaša. Skozi 14-letno obdobje veljavnosti zakona so različne javne institucije bolj ali manj upoštevale določila zakona, razen izobraževalnih ustanov od osnovne šole do visokega šolstva, ki se naloženi zakonski dolžnosti ves ta čas spretno izogibajo.

V letu 2015 smo zaznali povečano število neupoštevanja določil ZUSZJ na različnih področjih, za katere smo v preteklosti menili, da so urejena. Stanje je podobno tudi na nekaterih drugih področjih, na kar smo že večkrat (neuspešno) opozorili.

1. ZDRAVSTVENO PODROČJE

Na zdravstvenem področju je zelo zgledno sodelovanje z ministrstvom za zdravje, ki nam je nemalokrat pomagalo razrešiti marsikatero težavo, tako glede zagotavljanja prisotnosti tolmača kakor tudi pri plačilu izdanih računov. Ne glede na to

pa smo lani ponovno zaznavali nekatere težave pri realizaciji veljavne zakonodaje.

Največ opravljenih ur tolmačenja je bilo v Zdravstvenemu domu Ljubljana, ki je od novembra 2015 zavračalo plačilo izstavljenih računov za stroške tolmačenja. Razlog temu je bil novembra 2015 opravljen redni nadzor pri omenjenem zdravstvenem domu glede računov za opravljanje storitev tolmačenja, kjer je nadzornica podala nekaj priporočil izvajalcem zdravstvenih storitev. Z ugotovitvami opravljenega nadzora in priporočili nismo bili seznanjeni, kljub temu da je naše združenje (kakor tudi tolmači, ki opravljajo tolmačenje kot registrirano dejavnost) tudi izstavitelj računov za plačilo stroškov tolmačenja. S posameznimi priporočili se vsekakor strinjamo in jih pozdravljamo, predvsem v tistem delu, ko so zdravstveni delavci dolžni na obrazcu Potrditev opravljene storitve zapisati datum in uro pregleda (termin, ko je bila gluha oseba naročena na pregled oz. poseg), uro začetka in uro konca tolmačenja, kar je bilo do zdaj prepuščeno tolmaču. V primeru nujnih oz. nenaročenih pregledov priporočilo glede ure začetka tolmačenja ni jasno. Vsekakor pa je dobrodošlo priporočilo, da je izvajalec dolžan spoštovati določilo 20. točke 36. člena Splošnega dogovora 2015, da zavarovane osebe, naročene na pregled, praviloma v povprečju ne čakajo na obravnavo več kot 20 minut. Priporočeni čas čakanja na obravnavo si zdravstveni delavci v praksi razlagajo tako, da tolmačenje ne sme trajati več kot 20 minut, po drugi strani pa je tudi nadzornica podala napačno razlago Tarife za plačilo stroškov tolmačenja v delu, ki govori o neprekinjenem tolmačenju in ceni ure za vsako začeto uro tolmačenja. MDDSZ smo prosili za pojasnilo v zvezi s tolmačenjem tarife in plačilom stroškov tolmačenja, če tolmačenje neprekinjeno traja več kot eno uro. Z ministrstva so nam odgovorili, da je cena tolmačenja do 20 minut 15 evrov, od 20 minut do ene ure pa 27. Če tolmačenje traja neprekinjeno več kot eno uro (npr. 1 uro in 10 minut), pa se obračunata 2 uri tolmačenja. Po pojasnilu MDDSZ je ljubljanski zdravstveni dom poravnal vse zapadle račune iz leta 2015.

Ob natančnem upoštevanju priporočil nadzornice se stvari zapletejo v praksi in povečujejo birokracijo, kar ni v prid racionalizaciji postopka in zmanjšanju stroškov, kar je bil verjetno cilj nadzora, ki pa ne prispeva tudi h kakovostnejši obravnavi gluhega pacienta.

Predstavljajmo si, da gluha oseba opravi zdravniški pregled pri osebnem zdravniku, ki potrdi predpisani obrazec z navedbo začetka in konca tolmačenja (do 20 minut). Gluho osebo na-

poti v laboratorij, kjer po navodilih nadzornice zdravstveni delavec v laboratoriju potrdi nov obrazec z začetkom in koncem tolmačenja (do 20 minut), nakar gre gluha oseba ponovno k osebnemu zdravniku, ki še enkrat potrdi obrazec z začetkom in koncem tolmačenja (do 20 minut). V praksi to pomeni, da morajo za en pregled gluhega pacienta zdravstveni delavci potrditi 3 obrazce za opravljeno tolmačenje, tolmač pa je dolžan izpolniti 3 specifikacije stroškov v postopkih pred državnimi organi, organi lokalne samouprave, izvajalci javnih pooblastil ali izvajalci javne službe in na tej osnovi izstaviti račun. V opisanem primeru je bila opravljena 3-kratna storitev tolmačenja s prekinitvami do 20 minut (vmesni čas čakanja tolmača se ne evidentira nikjer) in izstavljen račun v višini 45 evrov (3 x po 15 evrov, kolikor znaša cena tolmačenja do 20 minut). Celotna obravnava pacienta je trajala na primer 60 minut in ob neupoštevanju priporočil nadzornice bi račun za tolmačenje znašal 27 evrov (kar je cena tolmačenja do ene ure).

Še toliko težje je tovrstna priporočila upoštevati v primeru nenaročenih pregledov in pregledov na SNMP-ju, saj začetek tolmačenja ni jasno definiran.

Tudi v UKC Ljubljana beležimo porast zavračanja prisotnosti tolmača, saj zdravstveno osebje preferira pisno komunikacijo z gluhihimi pacienti, kljub temu da so sami pripravili obrazec v primeru anestezije, ki ga podpiše pacient in sopodpiše tolmač (a v praksi ni tako).

Nejasnosti so tudi v primerih pediatričnih pregledov sliščnih pacientov, katerih starši so gluhi. Presoji posameznega zdravnika pediatra je prepuščeno, ali bo dotična zdravstvena institucija krila stroške tolmača ali bo gluhi starš kot plačilno sredstvo koristil vavčer.

Do danes pa še vedno ni jasno, kdo je plačnik storitve tolmačenja na področju lekarniške dejavnosti.

2. PODROČJE JAVNE UPRAVE

Oktobra 2014 je bil sprejet Pravilnik o tehničnih pripomočkih in prilagoditvi vozil, na podlagi katerega so gluhi upravičenci morali podati vloge na upravne enote. Ker je to pomenilo za gluhe upravičence novost, so za oddajo vloge za dodelitev tehničnih pripomočkov koristili usluge tolmačenja, kar je pomenilo povečano obremenitev upravnih enot s stroški tolmačenja. Že leta 2009 je ministrstvo za javno upravo izdalo okrožnico, v kateri vse upravne enote seznanja s pravicami gluhih oseb do tolmača v različnih postopkih in obveznost upravnih enot do kritja stroškov tolmačenja. Na enem od naših številnih posvetov, ki so se ga udeležili načelniki UE, je bilo dogovorjeno, da v smislu odprave administrativnih ovir in v skladu z ZUP UE že vnaprej pripravijo sklepe o postavitvi tolmača. Kljub temu se nekatere UE tega dogovora ne držijo in plačilo izstavljenih računov zavračajo. Združenje je na takšno ravnanje odreagiralo takoj, jim ponovno poslalo mnenje MJU, a UE računov ne poravnajo z obrazložitvijo, da so prosili MDDSZ in MJU za mnenje, češ da je mnenje MJU iz leta 2009 staro. Združenje ni seznanjeno, da bi MJU v novejšem času mnenje glede uveljavljanja pravic gluhih oseb spremenilo. Nenavadna je tudi njihova trditev, da zadeva ni postopkovno urejena z obrazložitvijo, da mora tolmač biti s sklepom postavljen v skladu z ZUP, kar je naloga posamezne UE. Zgolj za predstavo: UE Koper od maja 2015 ni poravnala računa v vrednosti 35,38 evra in septembra 2015 zneska v isti višini.

3. PODROČJE PRAVOSODJA

Ministrstvo za pravosodje oz. Direktorat za pravosodno upravo je že leta 2009 posredoval mnenje Vrhovnega sodišča Republike Slovenije glede neenotne prakse pri uresničevanju ZUSZJ, ki je bilo objavljeno v publikaciji Sodnikov informator in iz katerega izhaja, da je neenotna sodna praksa v zvezi s priznavanjem pravice do tolmača za SZJ nedopustna in da iz načela nediskriminacije izhaja zahteva po formalnem in vsebinskem enakem obravnavanju. V mnenju je tudi navedeno, da je treba dosledno upoštevati določbi prvega in tretjega odstavka 12. člena ZUSZJ. Kljub nedvoumnemu mnenju Vrhovnega sodišča RS in videoposnetku o pravicah gluhih in slepih oseb v sodnih postopkih (spletna povezava http://www.sodisce.si/sodni_postopki/objave/2015102310274912/) pa ponovno beležimo primere, ko sodišča plačilo stroškov tolmačenja naložijo gluhi osebi, v enem primeru pa so to naložili celo MDDSZ. V preteklem letu smo pristojno ministrstvo seznanili tudi z zastarelim terminom »govorica gluhonemih« pri seznamu sodnih tolmačev in o ponavljajoči se neenotni sodni praksi pri zaračunavanju stroškov tolmačenja. Pristojni direktorat je Centru za izobraževanje v pravosodju posredoval pobudo za razširitev programa izobraževanja sodnikov v okviru sodniških služb.

4. PODROČJE IZOBRAŽEVANJA

Kljub naporu, ki smo ga vlagali, raznim posvetom in ne nazadnje odločitvi Vrhovnega sodišča RS, ki dolžnost zagotovitve tolmača in kritja stroškov v procesu izobraževanja nalaga izobraževalnim ustanovam, je področje izobraževanja glede zagotavljanja pravice do tolmača najslabše urejeno. Do leta 2011 je veljalo pojasnilo pristojnega ministrstva, da pravica gluhih učencev do tolmača ni zapisana v Zakonu o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP). Leta 2011 so bile sprejete spremembe in dopolnitve omenjenega zakona, ki je v 30. členu opredelil pravico do tolmača gluhih in naglušnim, ki se sporazumevajo v slovenskem znakovnem jeziku. Na tej osnovi je bil leta 2013 sprejet Pravilnik o dodatni strokovni in fizični pomoči, ki pravico do tolmača omejuje na obseg dodatne strokovne pomoči (5 ur tedensko, od tega je ena ura obvezno svetovalne narave). Na neskladnost pravilnika smo opozorili pristojno ministrstvo na posvetu decembra 2013. V šolskem letu 2014/2015 smo eksperimentalno izvajali tolmačenje štirim integriranim učencem na treh osnovnih šolah, in sicer 10-krat na teden po 20 minut. Razlog za takšen obseg tolmačenja je finančne narave, saj bi bili po mnenju MIZŠ stroški tolmačenja na podlagi veljavne tarife precej visoki. V šolskem letu 2015/2016 se je MIZŠ odločilo za drugačno obliko zagotavljanja tolmačenja istemu številu integriranih otrok, in sicer z dodatno zaposlitvijo treh tolmačic na ZGN Ljubljana, ne da bi o takšni odločitvi obvestilo združenje in tolmačice, ki so tolmačenje izvajale v preteklem šolskem letu. Ker MIZŠ v vsem tem času delovnega mesta tolmača SZJ ni sistemiziralo, so objavili potrebo po delavcu za učitelja in pomočnika vzgojitelja (v Mariboru). Oktobra 2015 smo posredovali na MIZŠ prošnjo za razjasnitev nejasnosti v zvezi s tolmačenjem. V odgovoru so zapisali, da so se za dodatne zaposlitve odločili, ker bo lahko vsak od teh otrok dobil toliko ur tolmačenja, kot jih potrebuje. Po naših informacijah pa vsak od teh otrok ima le 10 šolskih ur tolmačenja na teden, učna obveznost pa znaša 20 ur tedensko.

LISTA TOLMAČEV

Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik vodi listo tolmačev, ki je javno dostopna. Iz tega razloga smo v letu 2005 pripravili lastno spletno stran, na kateri so objavljeni osnovni podatki o združenju, lista tolmačev, usmeritve gluhih osebam, kako do pravice do tolmača, napotki javnim institucijam o zagotavljanju tolmačev v različnih postopkih in druge dejavnosti združenja. Ker so v večini primerov gluhe osebe sami naročniki tolmača, je na spletni strani odprta možnost naročanja tolmača s pomočjo predpisanega obrazca, kar omogoča večjo dostopnost tolmačev. Odziv uporabnikov je dober, saj se število gluhih oseb, ki uporabljajo to storitev, povečuje. Poleg tega sta objavljeni dve mobilni številki združenja, na kateri je mogoče naročiti tolmača. Naročanje tolmača je mogoče tudi na Klicnem centru za osebe z okvaro sluha.

TARIFA ZA PLAČILO STROŠKOV TOLMAČA

S 1. januarjem 2013 je začela veljati nova Tarifa za tolmače slovenskega znakovnega jezika, ki je prinesla kar nekaj novosti:

1. Uvedena je bila čakalna ura v primerih, ko tolmač več kot pol ure čaka na začetek tolmačenja v javnih institucijah. Kot začetek čakalne ure se šteje ura, ko je gluha oseba naročena v javni instituciji.
2. Pri plačilu potnih stroškov sta določeni dve različni višini povračila stroškov v odvisnosti od območja, na katerem je tolmač vpisan na listi tolmačev, in kraja tolmačenja.
3. Določeno je dnevno tolmačenje v primeru potovanj, izletov, družinskih srečanj.
4. Če naročnik odpove tolmačenje, je tolmač upravičen do povračila stroškov v višini čakalne ure in potnih stroškov.
5. Pri postopkih izstavitve računov je novost, da zahtevke za plačilo za opravljeno delo tolmačev, katerih naročniki so gluhe osebe, ki plačilo storitve plačajo z vavčerjem, izstavlja združenje ministrstvu, pristojnemu za invalidsko varstvo.

V ta namen smo pripravili centralno informacijsko bazo za izstavitve zahtevkov za plačilo stroškov tolmačenja, ki omogoča vsem tolmačem avtomatizirano obračunavanje in izstavljanje računov in na tej osnovi izstavitve mesečnega zahtevka, ki ga opravi združenje. Za vse tolmače smo izvedli tudi usposabljanje za uporabo računalniškega programa. Omenjeni program smo prilagodili glede na sprejeto zakonodajo v zvezi z izdajanjem e-računov, ki ujava obvezno izdajanje e-računov proračunskim uporabnikom od 1. 1. 2015.

ZAGOTAVLJANJE POKRIVANJA POTREB PO TOLMAČIH NA OZEMLJU CELOTNE DRŽAVE

Ker je za zagotavljanje pokrivanja potreb po tolmačih na ozemlju celotne države treba izpolniti določene pogoje, v nadaljevanju posredujemo poročilo o dinamiki usposabljanja bodočih tolmačev.

1. IZVAJANJE TEČAJEV SLOVENSKEGA ZNAKOVNEGA JEZIKA

Prvi pogoj za vključitev v pripravljalni program za pridobitev certifikata je znanje znakovnega jezika, zato tudi izvajamo začetne in nadaljevalne tečaje znakovnega jezika. V letu 2015 smo izvedli začetni tečaj SZJ za dve skupini, ki se ga je skupaj

udeležilo 15 tečajnikov. Posebnost naših tečajev je, da jih izvaja gluha oseba.

2. DINAMIKA PRIDOBIVANJA CERTIFIKATA

Zavod Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik je vpisan v register izvajalcev postopkov za preverjanje znanj in spretnosti, ki ga vodi ministrstvo, pristojno za invalidsko varstvo. V letu 2015 smo imeli razpisane tri roke za preverjanje znanja in spretnosti za pridobitev certifikata, ki so objavljeni na spletni strani www.ric.si, vendar nismo prejeli nobene prijave v postopek. Razpisali smo en rok za asistenta za komunikacijo v SZJ, a ponovno prijavi nismo dobili. V register tolmačev, ki ga vodi MDDSZ, je do 31. 12. 2015 vpisanih 46 tolmačev.

TOLMAČI/TOLMAČICE SZJ S CERTIFIKATOM PO REGIJAH

REGIJA	ŠTEVILO TOLMAČEV / TOLMAČIC
Dolenjska	4
Gorenjska	3
Ljubljana z okolico	22
Posavje, celjsko, velenjsko in koroško območje	5
Prekmurje	1
Severna Primorska in Koper	6
Štajerska	5
Skupaj	46

3. PRIPRAVLJALNI PROGRAM USPOSABLJANJA ZA PRIDOBITEV CERTIFIKATA

Združenje je edino v Sloveniji, ki izvaja pripravljalni program za pridobitev certifikata. V prvi polovici leta 2014 smo pristopili k temeljiti prenovi pripravljalnega programa, saj so dosedanje izkušnje pokazale, da je treba število ur povečati. Kandidati, ki se želijo vključiti v pripravljalni program, morajo imeti najmanj srednjo izobrazbo. Program traja dve leti ob koncih tedna in je samoplačniški. V letu 2015 smo nadaljevali z izvajanjem programa usposabljanja, ki ga obiskuje 10 udeležencev. Izvajalci programa so tolmači SZJ in strokovnjaki z nekaterih drugih področij, v zadovoljstvo pa nam je, da poučujejo tri gluhe osebe. Pri modulu o tolmačenju gluhoslepih so sodelovale različne gluhoslepe osebe, ki so predstavile različne sporazumevalne tehnike.

SODELOVANJE V SVETU ZA SZJ IN IZVAJANJE STROKOVNIH IN ADMINISTRATIVNIH OPRAVIL ZA SVET ZA SLOVENSKE ZNAKOVNI JEZIK

Zavod Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik opravlja strokovna in administrativna dela za Svet za slovenski znakovni jezik, katerega naloge so opredeljene v 24. členu Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika. Svet:

- skrbi za razvoj slovenskega znakovnega jezika,
- skrbi za uveljavljanje in enakopravnost znakovnega jezika,
- spremlja izobraževanje, usposabljanje in delo tolmačev za slovenski znakovni jezik in dinamiko pridobivanja certifikatov,
- predlaga spremembo kataloga standardov znanj in spretnosti za tolmače znakovnega jezika,

- sodeluje z ustreznimi organi na področju vzgoje in izobraževanja, informiranja, zdravstvenega in socialnega varstva, sodstva, pokojninskega, invalidskega in zdravstvenega zavarovanja, zaposlovanja, športa, kulture in z drugimi organi,
- pristojnim organom predlaga uskladitev vprašanj, pomembnih za izvajanje zakona,
- seznanja se z reševanjem ugovorov v zvezi s kakovostjo izvajanja storitve tolmačenja,
- obravnava druga vprašanja in zagotavlja pomoč pri uresničevanju nalog, ki se nanašajo na uporabo znakovnega jezika.

Svet za slovenski znakovni jezik zapisane naloge izvaja na podlagi strokovno pripravljenega gradiva, v okviru katerega člani sveta seznanjamo s problematiko pri uveljavljanju Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika, ovirami, s katerimi se srečujemo pri uresničevanju pravice gluhih do tolmača, spremljanju zakonodaje in usklajevanju vprašanj, pomembnih za izvajanje zakona.

V letu 2015 je imel svet za SZJ dve redni seji, na katerih se je seznanil oziroma sklepal o naslednji problematiki:

- sprejel je poročilo o uresničevanju Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika v letu 2014,
- sprejel je poročilo o delu Sveta za slovenski znakovni jezik v letu 2014,
- sprejel je poročilo o uresničevanju Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika za prvo polletje 2015,
- delo združenja je ocenil kot zelo uspešno.

EVIDENCA GLUHIH OSEB, KI JIM JE BILA IZDANA ODLOČBA PO ZAKONU

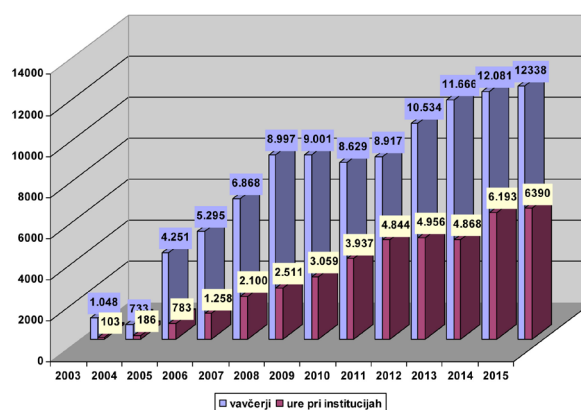
Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika nalaga centrom za socialno delo vodenje evidence gluhih oseb, ki so jim bile izdane odločbe po zakonu. Ker centri za socialno delo vodijo tovrstne evidence le za svojo rabo, smo v Združenju tolmačev za slovenski znakovni jezik vzpostavili centralno evidenco vseh izdanih odločb za območje celotne države, saj ocenjujemo, da je skupno število upravičencev eden pomembnejših podatkov. Iz naše evidence je razvidno, da je do 31. 12. 2015 odločbo o pravi gluhih oseb do uporabe znakovnega jezika prejelo skupno 969 upravičencev (konec leta 2014 je bilo upravičencev 937), ki so po posameznih območjih razdeljeni, kot sledi iz tabele.

OBMOČJE	ŠTEVILO GLUHIH OSEB	
	Leto 2014	Leto 2015
DOLENJSKA	43	45
GORENJSKA	106	95
LJUBLJANA Z OKOLICO	340	330
POSAVJE, CELJE, VELENJE, KOROŠKA	152	185
PREKMURJE	35	32
SEVERNA PRIMORSKA IN KOPER	116	124
ŠTAJERSKA	145	158
SKUPAJ	937	969

Status dijaka ali študenta ima 28 oseb (leta 2014 je status imelo 34 oseb).

EVIDENCA OPRAVLJENIH UR TOLMAČENJA

Iz evidence storitev je razvidno, da se potreba po tolmačih med gluhih upravičenci povečuje. Tako je bilo do 31. 12. 2015 opravljenih 12.338 ur (v letu 2014 je bilo ur 12.081), plačanih z vavčerjem, stroške katerih krije MDDSZ, in 6.390 ur (v letu 2014 je bilo ur 5.862), katerih plačniki so različne institucije. To znaša 18.728 ur (v letu 2014 je bilo skupaj 17.943 ur), kar je za 4,3 % več opravljenih ur tolmačenja v primerjavi z letom 2014. Novost je spremljanje in obračunavanje čakalnih ur. Ob teh urah imamo zabeleženo tudi 332 čakalnih ur. Tolmačenje v javnih institucijah se je povečalo za 9 % v primerjavi z letom 2014, število porabljenih vavčerjev pa se je povečalo za 2 %, ne glede na plačnika pa za 4,3 %.



Povprečno število ur tolmačenja na uporabnika po regijah

Regija	Št. gluhih 2015	Št. tolmačev	Št. ur tolmačenja v 2015	Povprečno št. ur na uporabnika	Št. čakalnih ur v 2015
Dolenjska	45	4	786	17,47	10
Gorenjska	95	3	814	8,57	8
Ljubljana z okolico	330	22	6.242	18,92	153
Posavje, Celje, Velenje, Koroška	185	5	2.882	15,58	40
Prekmurje	32	1	822	25,69	22
Severna Primorska in Koper	124	6	1.542	12,44	18
Štajerska	158	5	3.355	21,23	65
Gluhi uporabniki			2.285		16
Skupaj	969	46	18.728 + 332 = 19.060		332

UGOVOR V ZVEZI S KAKOVOSTJO IZVAJANJA STORITVE TOLMAČENJA

Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika kot javno pooblastilo določa tudi reševanje ugovorov v zvezi s kakovostjo tolmačenja. 23. 5. 2007 smo prejeli soglasje ministrice, pristojne za invalidsko varstvo, na pravilnik o disciplinski odgovornosti tolmača. V letu 2015 smo zabeležili pet prijav, ki jih je obravnavala disciplinska komisija. Prijave so se nanašale na tri tolmače. V enem primeru je disciplinska komisija izrekla prepoved opravljanja poklica za dobo dveh let in v enem javni opomin, v enem primeru pa je prijavo zaradi pomanjkanja dokazov zavrnila. Zoper izrečeni ukrep o prepovedi opravljanja poklica poteka pritožbeni postopek na upravnem sodišču in na predlog DK je podana kazenska ovadba zaradi suma pridobitve protipravne premoženjske koristi. Na predlog DK smo začeli pripravljati spremembe in dopolnitve pravilnika o disciplinski odgovornosti tolmačev.

OSTALE DEJAVNOSTI

Pripravili smo gradivo za štiri redne in eno izredno sejo sveta zavoda, strokovni svet in častno razsodišče ter dve seji sveta za slovenski znakovni jezik.

- Delovanje združenja in klicnega centra za osebe z okvaro sluha smo predstavili dvema skupinama študentk in študentov s pedagoške fakultete.
- Aktivno smo sodelovali pri zagonu aplikacije AMZS PO-MOČ NA CESTI za gluhe.

- Organizirali in izvedli smo sestanek s predsedniki in sekretarji DGN, na katerem smo opozorili na zlorabe pri koriščenju vavčerjev.
- V DGN Celje smo izvedli predavanje na temo pravic iz ZUSZJ.
- V MDGN Slovenske Konjice smo pripravili predavanje za zdravstvene delavce o komunikaciji z gluho in naglušno osebo in pravici gluhih do tolmača.
- Izdali smo tri številke e-glasila Ko govorijo roke.
- V okviru permanentnega izobraževanja tolmačev smo pripravili posvet *Tolmačenje ne, prevajanje – tolmačenje, ne prevajanje*.
- Na povabilo Nacionalnega inštituta za javno zdravje SVI-TOV DAN smo v sodelovanju s tolmačico in prvo gluho medicinsko sestro izvedli delavnico *Komunikacija z gluhihimi osebami za zdravstveno osebje*.
- Udeležili smo se skupščine in konference efsli, na kateri smo aktivno sodelovali z referatom.
- Izdali smo knjižico *Da bo komunikacija z gluho osebo hitreje stekla*.
- Odzvali smo se vabilu ob odprtju Centra za SZJ, mednarodne konference *Zgodnji razvoj in zgodnja obravnava*.

Ocenjujemo, da je bilo delo združenja v letu 2015 uspešno, saj sproti evidentiramo nepravilnosti pri uresničevanju ZUSZJ, opozarjamo pristojne in dogovorno rešujemo probleme.

POROČILO O DELU KLICNEGA CENTRA ZA OSEBE Z OKVARO SLUHA ZA LETO 2015

Jasmina BAUMAN

Septembra leta 2009 smo uspešno vzpostavili klicni center za osebe z okvaro sluha, za delovanje katerega smo računalniško aplikacijo v celoti izdelali sami.

Kot osnovni namen klicnega centra je zapisano pridobivanje informacij za potrebe uporabnikov s področja t. i. javnih institucij, vendar je namen presežen, saj se uporabniki obračajo na klicni center tudi v primeru iskanja zaposlitve, tolmačenja prejetih sklepov, odločb iz različnih institucij, saj zapisane besede ne razumejo, kakor tudi ne njihovega pomena, pomagamo jim pri sestavi krajših dopisov, zaradi očitne finančne stiske nemalokrat urejamo obročno odplačevanje dolgov in se z upniki dogovarjamo za odlog plačila v izogib izvršbam, rešujemo različne reklamacije, na njim prilagojen način jim posredujemo informacije o pravicah iz dela, uveljavljanju pravic za čas brezposelnosti, uveljavljanju pravic s področja pokojninsko-invalidske zakonodaje, uveljavljanju denarnih prejemkov preko centrov za socialno delo, urejanje pomoči preko Karitasa ipd., kar od tolmačic zahteva dobre komunikacijske veščine in ne nazadnje tudi poznavanje posameznih področij.

EVIDENCA DOGODKOV za obdobje od 1. 1. 2015 do 31.12. 2015 (primerjava z enakim obdobjem leta 2014)

- Število zahtevkov skupaj v obdobju:
5.565 (31. 12. 2014 – 4.496)

1.a. Število zahtevkov v obdobju po kanalih sprejema

Kanal	2013	2014	2015
SMS	1.764	2.341	2.965
Videoklic, internet	616	545	596
Spletni pogovor	1.047	1.037	1.079
E-pošta	628	548	909
Videoklic UMTS	16	25	16
Telefaks	0	0	0
Skupaj	4.071	4.496	5.565

1.b. Število zahtevkov v obdobju po temah

Tema	2013	2014	2015
Javna uprava	491	541	479
Zdravstvo	1067	1226	1484
Drugo	1474	1530	2103
Socialno varstvo	139	240	225
Zaposlovanje	218	150	262

Šolstvo	149	157	317
Kultura	106	74	45
Šport	102	222	122
MDDSZ	2	3	14
ZPIZ	22	21	20
Ni izbrano.	16	20	39
Sodstvo	25	29	16
Društva gluhih in naglušnih	35	26	25
Policija	17	22	36
ZDGNS	20	24	21
Visoko šolstvo	14	9	8
ZZTSZJ	174	202	349

1.c. Število zahtevkov v obdobju po kanalih sprejema in povprečnem času reševanja

Kanal sprejema	Povprečje (2013)	Povprečje (2014)	Povprečje (2015)
E-pošta	0:26:18	0:24:37	0:21:19
Telefaks	Ni prejetih klicev.	Ni prejetih klicev.	Ni prejetih klicev.
Videoklic, internet	0:14:58	0:12:05	0:12:38
SMS	0:21:48	0:19:34	0:20:07
Spletni pogovor	0:13:40	0:12:24	0:15:36
Videoklic UMTS	0:07:20	0:06:17	0:06:40
Skupno	0:19:19	0:17:33	0:18:56

- Število registriranih uporabnikov na dan 31. december 2015 je 430 (konec leta 2014 je bilo registriranih 414 uporabnikov).

Statistični podatki klicnega centra kažejo, da se je število uporabnikov v primerjavi s preteklim obdobjem povečalo, kar upravičuje obstoj klicnega centra, ki je zasnovan tako, da je prijazen uporabniku in prilagojen njihovim obstoječim tehničnim zmogljivostim. To potrjuje tudi število prejetih in rešenih zahtevkov, ki se je v primerjavi z enakim obdobjem lani povečalo za nekaj več kot 23 %. Glede na kanal sprejema zahtevkov ugotavljamo, da uporabniki v veliki večini komunicirajo s klicnim centrom po SMS-sporočilih in spletnih pogovorih v živo. V letu 2015 smo s pomočjo sredstev FIHO preko ZDGNS izdelali aplikacijo klicnega centra, ki je v fazi testiranja.

STALIŠČE ORGANIZACIJE efsli GLEDE USPOSABLJANJ ZA MEDNARODNO KRETNJO



Tudi v Sloveniji se veliko govori o mednarodni kretnji, o obiskovanju usposabljanj posameznikov za mednarodno kretnjo. Ob tem velja opomniti, da mednarodno kretnjo ne gre zamenjevati z nacionalnimi znakovnimi jeziki, kar se dostikrat v praksi dogaja. Mednarodna kretnja nima statusa jezika in jo je treba obravnavati le kot možnost sporazumevanja na mednarodnih dogodkih. Zaradi nejasnosti in v nekaterih državah napačne interpretacije sta efsli in EUD zavzela uradno stališče glede usposabljanj za mednarodno kretnjo in smernice, ki jih v celoti objavljamo.

Mednarodna kretnja je sestavljena iz različnih znakovnih jezikov. Uporabljajo jo gluhi na mednarodnih konferencah in športnih igrah gluhih, prav tako na različnih sestankih in srečanjih, kjer se srečujejo gluhi iz različnih držav. Mednarodna kretnja ni univerzalni znakovni jezik. Tisti, ki uporabljajo kretnjo kot naravni jezik (native signers), uporabljajo znakovne jezike svojih domačih držav. Mednarodna kretnja je »prenosni« jezik, ki se uporablja le tako dolgo, kot traja srečanje gluhih iz različnih držav (<http://www.handspeak.com/world/isl/>).

Povečanje interakcije med skupnostmi gluhih oseb iz različnih delov sveta je vodilo do potrebe po mednarodnemu znakovnemu sistemu. Formalno je bil dogovor o mednarodnem sistemu znakov sprejet leta 1951, ob ustanovitvi mednarodne federacije gluhih. Od takrat je minilo več kot 50 let in mednarodna kretnja se še danes pogosto uporablja pri komunikaciji med uporabniki znakov, ki uporabljajo različne domače znakovne jezike.

Na mednarodnih dogodkih je pogosto zagotovljeno tolmačenje mednarodne kretnje iz govornega jezika in v govorni jezik, kar nudi podporo tistim državam, ki si ne morejo privoščiti tolmača za svoj jezik, oziroma kadar tolmačenje v nacionalni znakovni jezik ni mogoče.

Migracijski tok gluhih iz držav v razvoju v zahodne razvite države v preteklih letih je poklicnim gluhim in sliščim znakovnim tolmačem postavil izziv. V večini takšnih primerov je mednarodna kretnja predstavljala prvo izmenjavo komunikacije.

Tolmačenje mednarodne kretnje ne more nadomestiti tolmačenja nacionalnega znakovnega jezika.

Evropski forum tolmačev znakovnega jezika spodbuja upora-

bo nacionalnih tolmačev znakovnega jezika in usposabljanje za tolmačenje nacionalnega znakovnega jezika.

Organizacija efsli vabi vse, ki se želijo usposobiti za tolmačenje mednarodne kretnje, da se udeležijo mednarodnih srečanj in pridružijo gluhim osebam z različnih koncev sveta.



Smernice za mednarodno kretnjo

Znakovni jeziki so naravni jeziki, ki imajo podobne jezikovne lastnosti kot govorni jeziki. Znakovni jeziki so se znotraj skupnosti gluhih razvijali v vseh evropskih državah. Enega samega univerzalnega evropskega ali svetovnega znakovnega jezika kljub splošnemu nasprotnemu prepričanju namreč ni. Podobno kot govorni jeziki se znakovni jeziki različnih držav in narodnosti med seboj razlikujejo. Nekatere države imajo celo več znakovnih jezikov in narečij. Države, ki imajo enak govorni jezik, nimajo nujno tudi enakega znakovnega jezika (primer Nemčija in Avstrija).

Zadnja leta so tudi gluhe osebe začele vedno bolj intenzivno potovati in se udeleževati mednarodnih dogodkov, na katerih se je pokazala potreba po univerzalnem jeziku, *lingua franca*, jeziku, ki bi se lahko uporabljal podobno univerzalno, kot to velja za angleščino. »Mednarodni način komuniciranja« je bil prvič zabeležen leta 1924 na *Mednarodnih igrah za gluhe* (znanih tudi kot olimpijske igre gluhih) v Parizu. V sedemdesetih letih prejšnjega stoletja je Svetovna federacija gluhih (WFD) objavila slovar, imenovan Gestuno. Odločili so se, da bodo za potrebe omogočanja komunikacije na kongresu WFD, ki poteka na štiri leta, kot znakovni sistem uporabljali določene znake. Kljub temu da se izbrani nabor znakov ni širše uveljavil, se je koncept razvoja mednarodne kretnje nadaljeval.

Danes mednarodno kretnjo MK (International Sign) imenujemo tudi pomožni jezik, katerega pomen tolmači znakov določijo sproti. Tolmači MK naj bi uporabljali več znakov iz svojega nacionalnega znakovnega jezika, dodali pa naj bi jim še najbolj znane in široko rabljene znake, ki jih razume kar najširši del občinstva. Med drugim gre za klasifikatorje/razvrščevalce, igro vlog in splošno za geste, pri katerih ne uporabljamo rok. Prav zato pogosto pravimo, da je MK prej jezik kot tipični pidžin.

Danes se MK pogosto uporablja na mednarodnih srečanjih, na katerih udeleženci ne govorijo enakega znakovnega jezika. Kljub temu da na njih močno vpliva ameriški znakovni jezik (ASL), v mednarodnem okolju izkušeni uporabniki mednarodne kretnje danes vedno bolj težijo k neodvisnosti od enega samega nacionalnega znakovnega jezika in s tem uporabnikom iz različnih okolij zagotavljajo kar se da široko razumevanje posredovanega sporočila.

Izkušnje kažejo, da se osebe, ki ne poznajo vsaj enega ali več tujih znakovnih jezikov, težko priučijo MK. Izpostavljenost večjemu številu znakovnih jezikov in različnim znakovnim slogom sta po pravilu najboljša podlaga, da se uporabnik znaka nauči MK v primerjavi z učenjem MK zgolj na »jezikovnem tečaju« MK. EUD želi poudariti tudi, da pri tolmačenju MK ni enotnega standarda in posledično nobenega zagotovila, da je tolmač MK sposoben tolmačiti v vsaki situaciji ali vsakemu uporabniku MK. Poleg tega EUD podpira tudi to, da se morajo tolmači MK najprej usposobiti in postati kvalificirani tolmači nacionalnega znakovnega jezika in pridobiti primerno znanje angleškega jezika, šele nato pa lahko vstopijo na področje MK. EUD obenem spodbuja vključevanje gluhih tolmačev v tolmačenje med dvema ali več znakovnimi jeziki.

EUD podpira priznanje vseh nacionalnih znakovnih jezikov v vseh državah Evropske unije, tolmačenje iz nacionalnih jezikov in vanje, prav tako pa poučevanje nacionalnih znakovnih jezikov. Jezikovna politika Evropske unije narekuje, da »je uporaba različnih jezikov, ki jih govorijo prebivalci, ključni dejavnik za zagotavljanje večje transparentnosti, legitimnosti in učinkovitosti«. EUD zato aktivno spodbuja pravico posameznika za dostop do lastnega jezika (vsi gluhi državljani naj bi na primer imeli možnost, da dostopajo do svojega nacionalnega znakovnega jezika). Zagotavljanje tolmačenja v čim večjem številu znakovnih jezikov bi bila na tej podlagi idealna rešitev, ki pa zaradi finančnih in strokovnih omejitev ni vedno mogoča. Kljub temu bi moralo biti dostopanje v nacionalnem znakovnem jeziku (pa naj gre za občinstvo iz ene znakovne skupnosti z enakim znakovnim jezikom ali za eno samo gluho osebo) vedno prednostna naloga in edini način za zagotavljanje celovitega in enakopravnega dostopa. Zato je MK – čeprav ni idealna – dobra rešitev pri delu z raznolikim občinstvom.

Mnenje je bilo oblikovano v sodelovanju z Evropskim forumom tolmačev znakovnega jezika (efsl).