

BILDETOLKNYTT

NR. 6 - NOVEMBER 2016

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



Døves Tidsskrift med stor reportasje om bildetolktjenesten

Bildetolk fra et brukersperspektiv

- Norges Døveforbund og Døves Tidsskrift ønsker selvsagt, på samme måte som Tolketjenesten, å effektivisere og få mest mulig ut av ressursene. Da er det klart at ved å bruke bildetolk der det er hensiktsmessig, vil vi få mer ut av det. Derfor er det viktig med informasjon om tilbudet til brukerne, og der har Døves Tidsskrift og Tolketjenesten et felles ansvar.



Dette sier **Helge Herland** (bildet over) til Bildetolknytt. Han er prosjektarbeider i Norges Døveforbund (NDF) og jobber for tiden med NDFs 100 års historie (1918 – 2018). Den tidligere redaktøren i Døves Tidsskrift har steppet inn og redigert kommende utgave av NDF sitt medlemsblad. Hele to sider er satt av til informasjon om bildetolktjenesten og en brukerundersøkelse om bildetolk i regi av tolketjenesten ved NAV Hjelpemiddelsentral Hordaland. Under overskriften "Fornøyde brukere" forteller flere personer om sine positive erfaringer med bildetolktjenesten. Vi har fått lov til å gjengi én av dem her og anbefaler alle å lese resten i Døves Tidsskrift.

Dag Hafstad (bildet nedenfor t.h.) er en av bildetolkbrukerne som blir intervjuet i Døves Tidsskrift. Han forteller dette om sine erfaringer med bruk av bildetolk:

-Jeg bruker bildetolk en del til korte møter på arbeidsplassen og synes det fungerer greit.



Med tolken i lommen
Jeg hadde en morsom opplevelse i en fotobutikk. Fotografering er min store hobby, og jeg kjøper av og til ekstra fotoutstyr. En gang var det vanskelig med kommunikasjonen i butikken. Da ringte jeg opp bildetolktjenesten på mobilen og fikk straks en tegnspråktolk, og samtalen med butikkselgeren gikk helt fint. Han var imponert over at jeg gikk med en tolk i lommen!

Fornøyde brukere



Dag Hafstad

Jeg bruker bildetolk en del til korte møter på arbeidsplassen og synes det

(Faksimile fra Døves Tidsskrift)

Hva er en automatisk telefonsvarer?

Når bildetolken ringer til noen hørenede, skjer det av og til at det eneste tolken hører er en automatisk telefonsvarer.

Les mer om telefonsvarere i Karis spalte "Nyttige tips fra bildetolkene" - se side 4.

På side 4 finner du også Saša sine tips til hvordan benytter 149 teksttelefonformidlingen via de ulike bildetolkløsningene.



NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk liker

Lederen har ordet**Bildetolktjenesten i utvikling**

Stadig nye brukere i tjenesten fører til økt behov av ressurser. Vi har hatt mulighet for 5 samtidige tolkeoppdrag i bildetolktjenesten til nå. Fra oktober økte vi til mulighet for ha 6 samtidige oppdrag. Ved å utnytte denne ekstra lisensen vil det kunne føre til mindre kø og mulighet for å betjene flere samtaler enn tidligere.



Vi vil se nærmere på våre vaktplaner hvordan vi kan utnytte denne ekstra muligheten for å dekke flest mulig samtaler fremover.

Deltakelse på stand på Døves Kultur dager var svært vellykket. Flere av dere brukere fikk tips og triks fra oss for å gjøre det enklere å ta tjenesten i bruk. Flere fikk også bistand til å skrive søknad om programvare og bildetelefon som hjelpemiddel. For oss er det veldig kjekt å treffe dere brukere på deres arena. Dere er gode på å gi innspill til hva som fungerer og gi forslag til forbedringer. Vi deltok også på HLF sin store fagsamling om tinnitus nylig og viste frem skrive tolking i bildetolktjenesten. For oss er disse arenaene viktige, slik at vi når ut med direkte informasjon om hva vi som tjeneste kan tilby og hva tjenesten kan benyttes til.

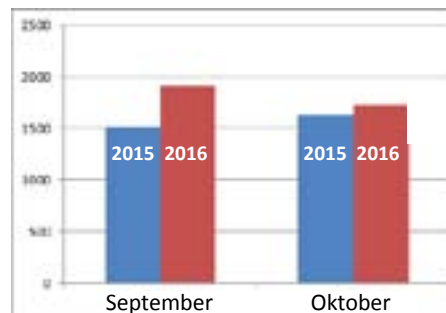
For å ta brukermidvirkning på alvor vil vi igangsette «brukerdialogmøter» med brukerorganisasjonene slik at vi kan sette tilbakemeldinger og råd fra brukerne høyt på vår arbeidsliste – nettopp for å utvikle oss ennå mer. Det er uante muligheter som ligger fremfor oss, og vi må alltid strekke oss etter å gjøre forbedringer. Denne gangen vil vi ta med brukerne som faktisk benytter tjenesten. Sammen blir vi enda bedre, og tjenesten som sådan får utviklet seg i riktig retning. Dette arbeidet ser jeg frem til!

På T-meeting days i Malmø ble det sagt: «Look to Norway!» (se på Norge!). Vi vet at vi teknologisk sett ligger langt fremme i forhold til våre samarbeidspartnere i andre land. Vi ønsker å bidra med vår kompetanse til andre slik at tjenester i andre land også kan utvikles og komme brukerne i deres land til gode. Derfor prioriterer vi å dele kunnskap med andre om hva vi har gjort og hvordan. Vårt motto er: «vi kan ikke si at det ikke vil fungere – før vi selv har erfart at det ikke fungerer». På den måten har vi skapt «vår egen tjeneste» i Norge som skiller seg fra andre lands tjenester. Vi har stadig gjester fra utlandet, og sist var det New Zealand som takket Norge for bidraget til at de fikk etablert sin tjeneste. Vi vil fortsette å bidra der vi kan og ta med oss kunnskap fra andre inn i vår tjeneste sin utvikling. Ikke minst er jeg stolt av alle medarbeiderne i tjenesten som bidrar med sin kunnskap hver eneste dag. Vi er til for brukerne!

Hilsen Annette

Statistikk**Over 20000?**

OKTOBER	2015	2016
Totalt:	1631	1726
Tegnspråk:	-	1539
Skrivetolk:	-	51
Ring Direkte:	-	136



Oktober-tallene viser en økning på 5,8 % i antall utførte bildetolkoppdrag sammenliknet med 2015. 1726 oppdrag er noe av det meste vi har hatt. Men kikker vi på rekordtallene for august og september, ser vi en nedgang. En enkel forklaring på dette er høstferien. Det er vanlig at oppdragstallene er lavere i ferier enn ellers. Men vi kan vel heller ikke vente rekorder hver eneste måned.

Vi ser at bruken av skrive tolk via bildetolktjenesten stadig øker. 10, 24, 50 og 51 er tallrekken måned for måned fra og med juli. Gjennomsnittlig samtale tid har steget med ca 1 minutt fra 7 min og 38 sek i 2015 til 8 min og 37 sek i 2016. Lengste samtale varte hele 1 time og 40 minutter. Antall brukere i oktober 2016 var 292 - en økning på ca 17 % i forhold til oktober 2015.

Nå er spørsmålet: Bryter vi grensen på 20000 bildetolkoppdrag på ett år? Med to måneder igjen av 2016 mangler vi 3045. **Det er nøyaktig det vi hadde i november og desember i fjor!**

Døves Kulturdager, Bergen døvesenter og HLFs fagsamling**- Viktige arenaer å møtes på****Informasjonsarbeid i bildetolktjenesten**

I høst har representanter for NAV Bildetolktjenesten stått på stand og informert på ulike steder. I oktober var regionlederne Susanne, Heidi og Silje, samt leder for styringsgruppen Annette og teknisk leder Saša på Døves Kulturdager i Stavanger. De sto på stand fredag og lørdag.

Mange har allerede bildetolk

- Vi merket at pågangen på stand var litt mindre i år enn tidligere, og noe av det skyldes sikkert at mange av de som ønsker det allerede har fått bildetolk. Men flere var innom og var interesserte i å prøve, og noen hadde spørsmål og trengte hjelp med bildetolkutstyr de allerede hadde, forteller Silje.

Bergen døvesenter

3. november var Silje på Bergen døvesenter (bildet t.h.) sammen med Sunniva, Åge, Astrid og Kristine fra NAV Hjelpemiddelsentral Hordaland for å ha informasjonskveld om bildetolk. De fremmøtte fikk informasjon om bildetolktjenesten og bruk av bildetolk, og om søknadsprosess og annen praktisk informasjon. De fikk også se bildetolk i praksis, og stille spørsmål. Etterpå var det satt av

tid til teknisk hjelp og bistand med å søke om bildetolk. Det var kø utenfor kontoret der de skulle skrive søknadene, så det er tydelig at slike informasjonskvelder er nyttige for at de som vil ha hjelp med bildetolk.

HLFs fagsamling

Tidligere i år var bildetolktjenesten til stede med stand under Hørselshemmedes Landsforbund sin store fagsamling om tinnitus. - For oss er disse arenaene viktige,

slik at vi når ut med direkte informasjon om hva vi som tjeneste kan tilby og hva tjenesten kan benyttes til, sier bildetolktjenestens administrative leder Annette W. Hansen.



På stand under Døves Kulturdager: Fra v. Heidi Holm, Susanne Wilhelmsen, Annette W. Hansen, Silje Seltveit Osdal og Saša Radulovic.

**Bildetolknytt**

er NAV Bildetolktjenestens nyhetsbrev til tolkebrukere, organisasjoner, ansatte i NAV og andre interesserte.

Send det gjerne videre til noen du mener kan ha nytte og glede av dette.

Redaktør: Arild Berstad – epost: arild.berstad@nav.no

Nasjonal koordinator for NAV Bildetolktjenesten: Annette Wilhelmsen Hansen – annette.wilhelmsen.hansen@nav.no

Teknisk ansvarlig: Saša Radulović – sasa.radulovic@nav.no

Regionansvarlig Sør-Øst: Susanne Wilhelmsen – susanne.wilhelmsen@nav.no

Regionansvarlig Nord: Heidi Holm – heidi.holm@nav.no

Regionansvarlig Vest: Silje Seltveit Osdal – silje.seltveit.osdal@nav.no

Øvrige medlemmer i styringsgruppen: Mariann Høidahl, avd.leder Nordland - mariann.hoidahl@nav.no,

Bente Kaldheim, avd.dir. Oslo/Akershus - bente.kaldheim@nav.no, Wenche Berget, avd.dir. Nordland -

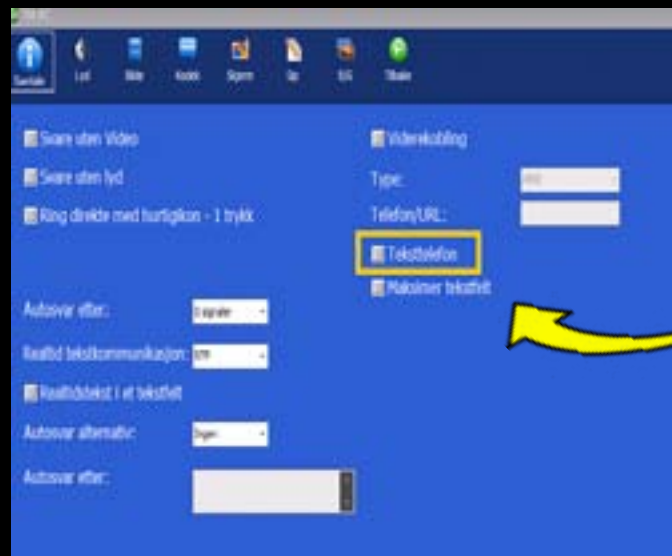
wenche.berget@nav.no og Hallgeir Holen, avd.dir. Møre og Romsdal - hallgeir.holen@nav.no

TIPS OG TRIKS

fra teknisk ved Saša

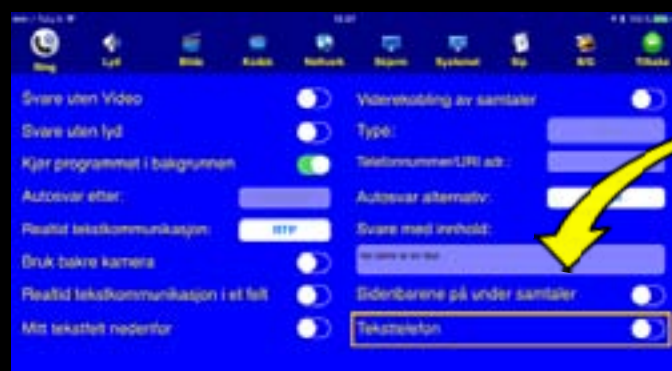


Ikke aktiver teksttelefon-innstillingen!



Denne gangen ønsker vi å informere dere om å ikke gjøre noe med noen av innstillingene i tmeeting produktene for å kunne ringe til 149 teksttelefonen. «Teksttelefon»-innstillingen skal ikke aktiveres. Under ser dere hvordan denne innstillingen skal være.

TM PC Windows



TM Mobile Iphone



TM Touch Ipad/Android

For å ringe til 149 tekstfontjenesten skal dere ringe følgende adresse: 149@149.telenor.no, slik dere ringer til andre SIP/bildetelefoner.

Har du spørsmål om ditt bildetolkutstyr?
Er det noe du ønsker at Saša skal tipse deg om?
Send e-post til nav.bildetolktjenesten@nav.no



Nyttige tips fra bildetolkene

Automatisk telefonsvarer

Ved Kari

Du har kanskje opplevd å komme til en automatisk telefonsvarer når du har prøvd å ringe til noen?

Hva er egentlig en automatisk telefonsvarer?

Hentet fra wikipedia:

En telefonsvarer er en elektronisk maskin som er koblet til en telefonabonnents telefonlinje og automatisk svarer på samtaler når eieren av telefonen ikke kan eller vil svare. Svareren kan ta opp en beskjed fra vedkommende som ringer, og senere spille av denne beskjeden for eieren av telefonen.

I dag er det også mulig å ha en såkalt telefonsvarer tilknyttet ens mobiltelefonabonnement. Når abonnenten er utenfor signaldkning, har telefonen avslått eller ikke ønsker å besvare et anrop, viderekobles anroperen til et elektronisk system hos mobiltelefonoperatøren, og en beskjed kan spilles inn på dette systemet. Abonnenten kan senere ringe opp dette systemet for å få beskjeden avspilt. Tjenesten kalles **mobilsvar**.

Hvis du vil legge igjen en beskjed på en slik svarer er det viktig at beskjeden må være veldig kort. Si hva du heter og veldig kort hvorfor du ringer.