

# BILDETOLKNYTT

NR. 1 - FEBRUAR 2017

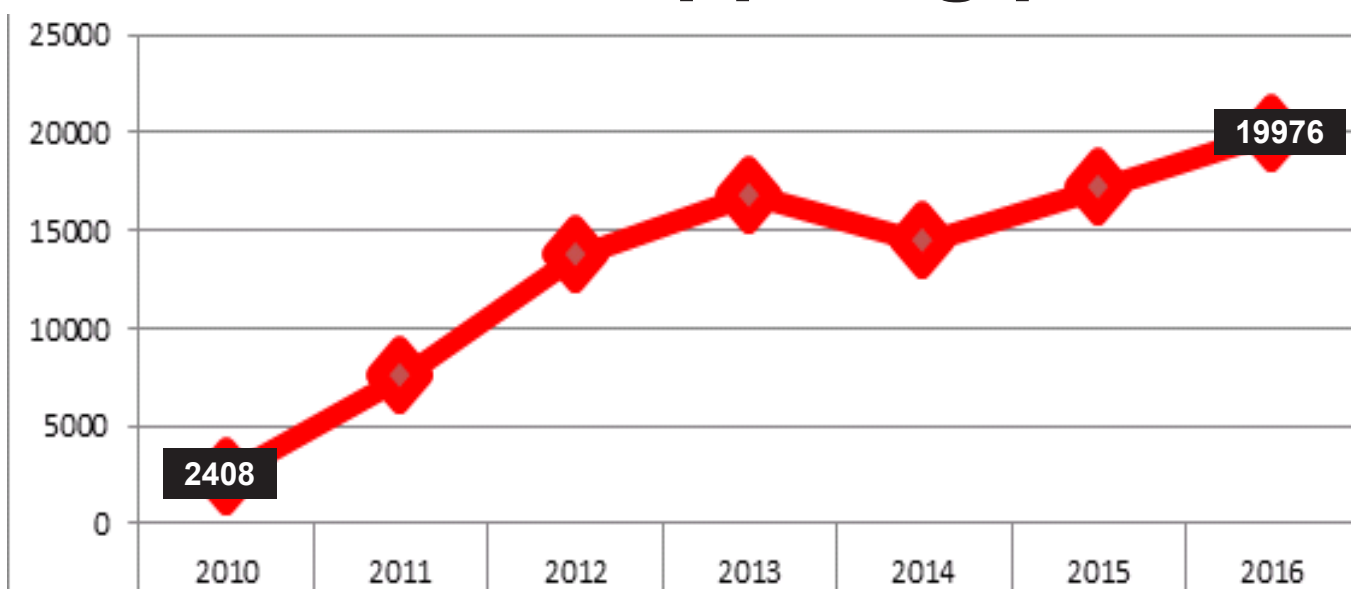
## Bildetolktjenesten

.....  
Vi tolker din samtale



**Åtte ganger så mange bildetolkoppdrag i 2016 som i 2010:**

## Nesten 20000 oppdrag på ett år!



Det manglet kun 24 bildetolkoppdrag på at NAV Bildetolktjenesten nådde 20000 oppdrag i 2016. 19976 tolkeoppdrag ble utført som bildetolking. Dette er langt over halvparten av antall vanlige fram møteoppdrag her i landet i fjor. Ifølge NAVs statistikk fra databasen OeBS-Tolk ble 34580 tolkeoppdrag dekket i løpet av 2016. Hvis tolking under ordningen Tolk på arbeidsplass (TPA) holdes utenfor, ble altså hele 36,6 % av alle tolkeoppdrag i 2016 (54556 oppdrag) utført av NAV Bildetolktjenesten.

Det er riktig å nevne at de fleste bildetolkoppdragene er mye kortere enn oppdrag utført av fram møtetolk. Likevel viser tallene at bildetolktjenesten ikke

lenger bare kan kalles "et supplement til vanlig tolking". Når over en tredjedel av alle tolkeoppdrag utføres som bildetolking, utgjør det en stor del av den totale tolketjenesten. I mange tilfeller har ikke tolkebruker noe alternativ. Tolk på 30 sekunders varsel er det bare bildetolktjenesten som kan tilby - med unntak av TPA.

Hvis 20000 tolkeoppdrag skulle utføres som fram møtetolking rundt om i vårt langstrakte land, tilsvarer det minst 7000 dagsverk - eller 30 årsverk. Det er veldig mye mer enn de 4-5 tolkene som til enhver tid er på vakt og de 3-4 som jobber med administrasjon og teknikk. Bildetolktjenesten gir god avkastning, med andre ord. Når passerer vi 25000 oppdrag på ett år? I 2017?

**NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk [liker](#)**

**Lederen har ordet****På offensiven**

**V**i er allerede godt inne i år 2017. Det var knyttet stor spenning mot slutten av 2016 om vi oppnådde vårt mål om å tolke 20 000 samtaler. Vi klarte det nesten: oppsummeringen 31.12.16 viste at vi gjennomførte 19 976 samtaler – altså svært nær målet og så å si oppnådd målsetting.



**B**ildetolkjenesten mottok sin første samtale i april 2008. Etter gjennomgang og vurdering av faktisk oppstart har vi kommet frem til at vi velger å feire bildetolkjenesten sitt 10 års jubileum i 2018.

**V**i er i gang med å bidra inn i prosjektet i Oslo Kommune, Sex og samfunn hvor bildetolkjenesten bidrar til at barn og unge kan møte helsesøster på drop-in-timer på ettermiddag og kveldstid. Mer om prosjektet kommer senere. Ellers er vi i ferd med å planlegge aktiviteter rundt omkring i landet hvor bildetolkjenesten vil bidra med informasjon og bistand for eksisterende og nye brukere.

**Å**ret 2017 vil i kalenderen markeres med igangsettelse av brukerdialoqmøter i bildetolkjenesten. 28. februar vil første møtet gå av stabelen hvor alle brukerorganisasjonene er invitert med for dialog rundt tjenesten vår. Vi ser frem til gode diskusjoner og bidrag til å gjøre tjenesten ennå bedre.

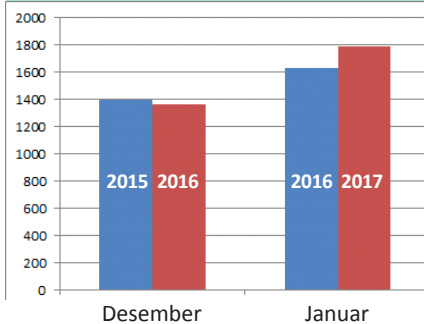
**M**åtte alle ha en fin vinter uansett hvor i landet dere befinner dere – eller i utlandet, hvor flere av våre lesere er tilstede.

*Hilsen Annette*

**Statistikk****Ny brukerrekord  
- 304 unike brukere**

Antall oppdrag:

DESEMBER	2015	2016
Totalt:	1401	1361
JANUAR	2016	2017
Totalt:	1629	1794



	Des.-16	Jan.-17
Tegnspråk:	1187	1553
Skrivetolk:	42	38
Ring Direkte:	132	203
Ubesvarte:	94	91

I januar måned benyttet 304 ulike brukere (såkalt unike brukere) NAV Bildetolkjenesten. Dette er ny rekord på én måned. Vi ser også at mens desember hadde en liten nedgang sammenliknet med desember 2015, fikk vi en god økning på 10 prosent i januar sammenliknet med året før. Videre merker vi oss at bruken av funksjonen "ring direkte" økte kraftig - fra 132 i desember til 203 i januar.

**Bildetolknytt**

er NAV Bildetolkjenestens 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 Bildetolkjenesten: 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

# - Mangelfull søknad = lenger saksbehandlingstid

- Vi får av og til søknader fra tegnspråkbrukere om programvare for bruk av bildetolk. Disse søknadene er ofte mangelfulle. Resultat: Lenger saksbehandlingstid.

Dette sier Karen Louise Nærø (bildet t.h.) til Bildetolknytt. Hun jobber som fagansvarlig jurist på NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal og har ansvar for blant annet saksbehandlingen av søknader om bildetolkutstyr og tilhørende programvare.

- Når det sendes inn søknader om bildetolk er det viktig at følgende opplysninger oppgis:

- Hvilken e-postadresse søker har. Leverandør sender lenke til denne adressen for installasjon av program.
- Hvem som er ansvarlig for oppfølging og opplæring i bruk

av programmet.

Når disse opplysningene mangler i søknaden, må vi bruke ekstra tid på å innhente nødvendig informasjon. Dette fører til at saksbehandlingsprosessen forsinkes, og dermed også til at det går lengre tid før søker får tilgang til bildetolkjenesten. I de tilfellene vi ikke får inn nødvendig informasjon, kan ytterste konsekvens bli at søknaden avslås, forteller Karen Louise og legger til:

- Hvis det gjelder søknad om bruk av bildetolkjenesten i forbindelse med arbeid, må det i tillegg oppgis hvem som er arbeidsgiver



og en kontaktperson hos denne. Videre må arbeidsgiver bekrefte at de vil tilrettelegge for bruk av bildetolkjenesten på arbeidsplassen, herunder å gi søker tilgang til internett og/eller mobilnett.

## Har du en god bildetolkopplevelse?

# Del den med oss!

*Linda og Marius håper på utvidet åpningstid:*

### - Ønsker bildetolkning i helgene

**Ida fikk hjelp gjennom bildetolkjenesten: LOMMEBOK FUNNET!**

Geir Thomas Steiro (bildet nederst t.v.) er ansatt på NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland, men jobber som tolk i Haugesund og har hatt ansvar for å ordne bildetolkutstyr til lokalbefolkningen det siste året. For omtrent en måned siden fikk Ida Jo Haaland (bildet t.h.), en yrkesaktiv bruker utleid iPad og TM-Touch lisens. Kort tid etterpå kunne hun fortelle til Geir Thomas at bildetolkjenesten allerede hadde reddet dagen. Han tipset Ida om å fortelle historien til Bildetolknytt. Det ville hun gjerne. Her er den, fortalt med Idas egne ord:

*Her har jeg skrevet ned en lykkelig, men sann historie! :-)*

*Jeg hadde nettopp fått bildetolkjenestestyret i boks og gledet meg til å kunne ta det i bruk både på jobb og privat. Allerede etter en knapp uke fikk jeg erføre fordelene med å ha bildetolkjenesten tilgjengelig.*

*Kvelden etter at jeg var kommet hjem fra jobbreise i Bergen, lette jeg etter lommeboken min. Jeg lette i hver en skuff og i hver en kruk og krok. I lomme. I bagasje. Ingen lommebok åpenbarte seg. Når det gikk opp for meg at lommeboka mi var borte, så*

*Ikke tilbudet likestiller. Men de savner. Linda Bessert-Enriksen vil nemlig mye mer og øve.*

*nesten lenge? Snapt to år siden. på jobben som med til NAV e mer om bruk en jeg valgte å il privat bruk erte, forteller*




*Kort tid etter kunne jeg som lykkelig lommebøkeier hente den på Kystbussen i Haugesund. En lykkelig slutt rett og slett!*

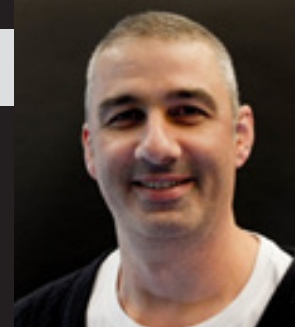
Du husker sikkert Ida, som i forrige utgave av Bildetolknytt fortalte at hun benyttet bildetolkjenesten til å finne lommeboken sin igjen (se faksimile over t.v.). Og for ett og et halvt år siden fortalte Linda og Marius om hvordan bildetolkjenesten har utvidet deres muligheter til kommunikasjon både i arbeid og fritid (se faksimile over t.h.). Enda flere har stått fram i Bildetolknytt og fortalt hva bildetolkjenesten har betydd for dem. Har du lyst til å dele *din* historie om hvordan *du* fikk hjelp gjennom bildetolkjenesten?

Bildetolknytt ønsker å komme i kontakt med deg. Ikke vær redd for rettskriving og slike ting. Det hjelper vi deg med. Om du har en etterksom historie å fortelle, eller du har noe mer alvorlig: Det viktigste er at du vil dele noe som kan vise hva bildetolkning kan benyttes til. Send e-post til [arild.berstad@nav.no](mailto:arild.berstad@nav.no) eller sms til 99786590.

TIPS OG TRIKS



fra teknisk ved Saša



## TM mobile oppdateres snart

Det er kommet en oppdatering på TM mobile iPhone app (se bildet til høyre).

Samme oppdatering er også kommet for iPad.

Vi ber dere om å sjekke «appstore» for å oppdatere appen.

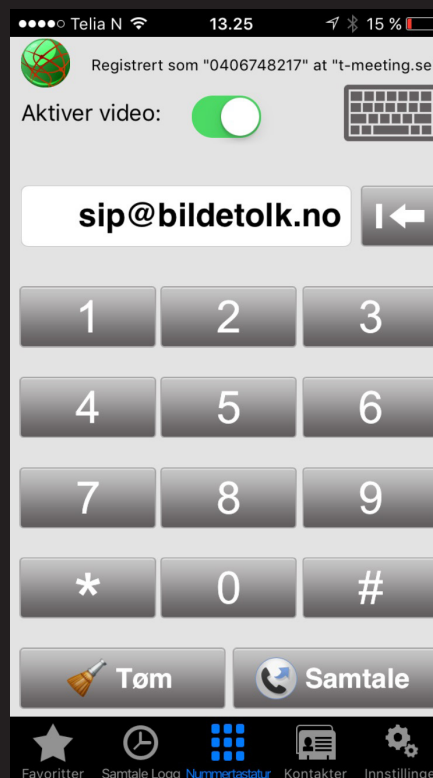
Det kommer også en nyhet angående varsling.

Jeg vil bare minne dere på at dere kan «test-ring» når dere ønsker å teste bildetelefonen (hele døgnet – alle dager) på følgende adresser:

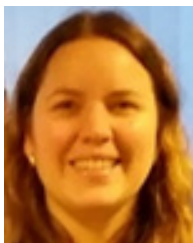
- 3246@t-meeting.se eller
- echo@t-meeting.se.

NB! Husk at testadressen ringer tilbake etter noen sekunder.

Sjekk også informasjon via bildetolk tjenestens facebooksider.



**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](mailto:nav.bildetolktjenesten@nav.no)**



## Nyttige tips fra bildetolkene

### Fortell hva du skal gjøre

Ved Kari

#### Gi informasjon underveis til den du snakker med på telefonen.

Under en telefonsamtale kan det hende at du:

- må notere noe
- må gå for å hente et papir/brev
- av andre grunner må se bort fra skjermen

Da er det fint hvis du forteller det til den du snakker med. Da forstår personen at hun/han må vente med å snakke videre. Si for eksempel: «Vent litt, jeg må bare notere her» eller «Vent litt, jeg må bare hente noe. OK?»