

# BILDETOLKNYTT

NR. 2 - APRIL 2017

## Bildetolktjenesten

.....  
Vi tolker din samtale



**Klinikken Sex og samfunn går nye veier:**

## Tror bildetolk vil øke tilgjengeligheten



- Hos oss på Sex og samfunn ønsker vi å inkludere så mange som mulig. Vi er derfor veldig glade for at vi ble gjort oppmerksomme på bildetolktjenesten.

Dette sier Trine Aarvold (bildet t.v.), som jobber i Sex og samfunn, landets største senter i sitt slag. I fjor hadde klinikken i Oslo hele 25000 henvendelser om råd og veiledning.

*Les mer om det nystartete prosjektet som skal gjøre Sex og samfunn mer tilgjengelig for døve og hørselshemmede på side 3.*

## Åpningstider for bildetolktjenesten i påsken

Mandag	10. april	kl. 08.00 – 20.00
Tirsdag	11. april	kl. 08.00 – 20.00
Onsdag	12. april	kl. 08.00 – 14.00



Fra Skjærtorsdag, 13. april, til 2. påskedag, 17. april, er NAV Bildetolktjenesten stengt. Tirsdag 18. april er bildetolktjenesten åpen som vanlig – kl 08.00-20.00.

**GOD PÅSKE!**

**NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk liker**

**Lederen har ordet**

**B**ildetolkjenesten har uante bruksområder. Som dere kan lese i denne utgaven av Bildetolknytt, blir vi kjent med organisasjonen Sex og samfunn, som gir helsetjenester til ungdom i Oslo kommune. Vi i bildetolkjenesten samarbeider med dem om å tilby døve, hørselshemmede og døvblinde ungdommer bruk av denne helsetjenesten med bildetolkjenesten som tolketjeneste for begge parter. Dette vil gi samme tilbud til døve, hørselshemmede og døvblinde som til hørende ungdommer. Spontant og uten å måtte planlegge kommunikasjonen.

**V**i er glade for å kunne bidra inn i dette prosjektet og ser frem til igangsetting, som vil utfordre tolker i studio (med tanke på faguttrykk, medisinsk terminologi med mer). At bildetolkjenesten kan bidra til likeverdighet i kommunikasjonen er bra.

**D**ersom dere lesere av Nyhetsbrevet har forslag til andre arenaer der bildetolkjenesten kan tas i bruk – ta kontakt med oss!

**V**i har avholdt vårt første brukerdialogmøte med



brukerorganisasjonene. Målet for første møte var å skape gode relasjoner, utveksle informasjon om behov og bruk av tjenesten. Det var et svært nyttig møte og vi var enige om at vi ser frem til flere dialogmøter fremover. Neste møte er avtalt 13. september 2017.

**N**å har våren kommet flere plasser i landet og med dette også snart påske. Vi minner om redusert åpningstid og stengt i påskeuka.

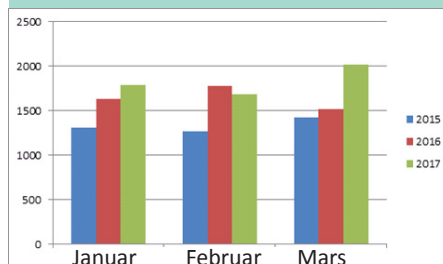
**V**i i bildetolkjenesten ønsker dere alle brukere av tjenesten en riktig god påske!

*Hilsen Annette*

**Statistikk****Ny månedsrekord!**

Antall oppdrag:

	2016	2017
<b>JANUAR</b>	1629	1794
<b>FEBRUAR</b>	1776	1689
<b>MARS</b>	1514	<b>2016</b>



Se på det flotte, grønne tårnet til høyre i grafikken ovenfor! Det er den nye månedsrekorden til NAV Bildetolkjenesten. Den rager høyt over fjorårets marsnivå. 2016 er ikke lenger bare et årstall. Det er det høyeste antall bildetolkoppdrag i løpet av én måned som er utført her i landet. En økning på hele 33,2 % i forhold til mars 2016.

I løpet av årets første kvartal ble det utført 5499 bildetolkoppdrag. Det er 580 flere enn på samme tid i fjor, dermed ligger vi klart foran skjema til 20000 oppdrag på ett år.

Detaljer fra marsstatistikken:

Ventetid på svar i snitt: 28 sek

Samtaletid i snitt: 8 min, 30 sek

Lengste samtale: 81 min, 30 sek

**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



**”Døveprosjekt” der bildetolktjenesten står sentralt:**

# - Vi ønsker å inkludere

- Prosjektet for døve og hørselshemmede oppstod da vi ble kontaktet av rådgivningskontoret for syn og hørsel for å spørre om vi kunne tilrettelegge klinikken vår for døve pasienter. De hadde sett at unge døve hadde et behov for å kunne besøke en helsestasjon for ungdom som ligger sentralt i Oslo. Vi ble tipset om at vi kunne skaffe oss bildetolktjenesten på app, og vi bestemte oss for å investere i dette.

Dette forteller Trine Aarvold (bildet t.h.) i Sex og samfunn til Bildetolknytt. Sammen med resten av staben på landets største klinikk i stt slag, gir hun råd og veiledning for unge i spørsmål knyttet til seksualitet. I 2016 hadde klinikken hele 25000 konsultasjoner. I tillegg benyttet mange seg av muligheten til å kontakte Sex og samfunn via telefon og nettbaserte løsninger.

## **Kan også velge oppmøtetolk**

- Rådgivningskontoret for syn og hørsel i Oslo hadde sett at unge døve hadde et behov for å kunne besøke en helsestasjon for ungdom som ligger sentralt i Oslo. Vi ble tipset om at vi kunne skaffe oss bildetolktjenesten på app, og vi bestemte oss for å investere i dette. Vi har nå installert bildetolk på iPad og jobber med å kunne tilby timer til døve som de kan bestille selv via nettet med Pasient-sky. Da vil det også være mulig å ha oppmøtetolk om pasienten foretrekker det, opplyser Aarvold.

## **-Vi har fått opplæring**

- Våre ansatte har fått undervisning av ansatte ved Rådgivningskontoret for syn og hørsel, samt NAV-bildetolktjenesten, slik at vi har lært å bruke bildetolktjenesten, og har lært litt om hva slags utfordringer



de døve ofte møter på når de oppsøker helsevesenet, forteller hun.

## **Ønsker tilbakemeldinger**

- Vi synes bildetolk var et såpass bra redskap for oss som helsepersonell, og da vi forsto at denne tjenesten var lite brukt i helsevesenet, ønsket vi å gjøre prosjektet litt større. Vi vil nå kartlegge hvordan det er å bruke bildetolktjenesten i helsevesenet og håper at våre erfaringer bidra til at andre helseinstitusjoner også skaffer seg bildetolk. *Det blir derfor laget evalueringsskjema for oss som jobber på Sex og samfunn, for pasienten og for bildetolken, slik at vi kan få tilbakemelding på hvordan det oppleves å bruke bildetolk når døve og hørselshemmede kommer på klinikken vår.*

## **Kommunisert skriftlig**

Trine Aarvold forteller at noen døve har kommet til dem uten tolk. Da har man ofte kommunisert ved å skrive. - Det har fungert fint noen ganger, men vi føler ikke at det er optimalt.

## **Et gratistilbud**

Sex og samfunn er en stiftelse som jobber for seksuell helse. De jobber politisk, underviser

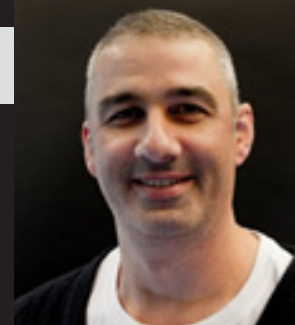
elever og helsepersonell, og de har en klinikk for unge i sentrum. - Klinikken vår er et gratistilbud for de under 25 år og er åpen mandag til torsdag klokken 1500-1900 for drop-in. Hos oss kan man få prevensjon, ta smittesjekk for seksuelt overførbare infeksjoner eller få en undersøkelse eller samtale ved plager. I tillegg har vi en chat hvor man kan stille spørsmål til helsepersonell mellom klokken 1700 og 2115 mandag til torsdag på [www.sexogsamfunn.no](http://www.sexogsamfunn.no), forteller Trine Aarvold til Bildetolknytt.

## **Bildetolk - et redskap vi trenger**

Hos oss på Sex og samfunn ønsker vi å inkludere så mange som mulig. Vi er derfor veldig glade for at vi ble gjort oppmerksomme på bildetolktjenesten, og vi er veldig glade for at Helsedirektoratet og Oslo kommune har støttet dette prosjektet slik at vi kan legge til rette for denne gruppen på klinikken vår, og evaluere prosjektet for å se om bildetolktjenesten kan gjøre det lettere for pasienter som er døve eller hørselshemmet å få helsehjelp. Vi ser på bildetolk først og fremst som et redskap vi trenger som helsepersonell så vi kan gjøre vår jobb.

TIPS OG TRIKS

fra teknisk ved Saša



## Når går bildetolklicensen ut?

Bildetolkprogram og apper har en lisens som er gyldig i tre år. Det er pr i dag ingen automatisk påminnelse om hvor lang tid det er igjen på lisensen.

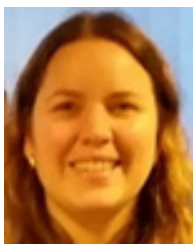
Vi anbefaler derfor brukere som mottok bildetolk program eller app i 2014, om å ta kontakt med oss slik at vi kan finne ut presis dato når lisensen utløper.

## Ny varslingsklokke

Den nye varslingsklokken som er aktuell for bildetolkutstyr, er Polar A360 (bildet t.h.). Vi har foreløpig ikke fått testet den. Derfor kommer vi tilbake med mer informasjon om denne klokken i neste utgave av Bildetolknytt.



**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

### Når du ringer bildetolktjenesten: Si fra hvem du er

Ved Kari

Når du ringer inn, er det bra om du forteller tolken hva du heter. Av og til er dere kanskje to eller flere som ser på eller skal delta i samtalen. Da er det fint at tolken får vite dette.

Når tolken ringer opp personen du skal snakke med, bør du si hva du/dere heter igjen. Det er DU som selv skal presentere deg for den du ringer til. Tolken forteller ikke hva du/dere heter, selv om hun/han vet det.

Hvis du ringer for en annen person, er det viktig at du forteller personen som du snakker med, hva du heter og hva den som du ringer for, heter.



*Presentér deg ved å si f. eks.: "Hei, jeg heter ..."*