

BILDETOLKNYTT

NR. 2 - APRIL 2018

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



10 år
2008-2018

Direktør Liv Welde Johansen hilser jubilarer:

- Stolt over alt dere har fått til



"Kjære jubilarer!

Når dere nå feirer 10-års jubileum, skal dere gjøre det med en veldig stor porsjon tilfredshet. Resultatene dere har oppnådd, er rett og slett imponerende, og jeg er stolt over alt dere har fått til.

Dere leverer en tjeneste som blir stadig mer populær, og den ene rekorden slår den andre ihjel. At dere bidrar til at flere tolkebrukere får nødvendig hjelp og gode brukeropplevelser, er det ingen tvil om."

Slik innleder vår direktør i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, Liv Welde Johansen, sin hilsen til NAV Bildetolktjenestens 10-årsjubileum.

LES HELE LIVS HILSEN PÅ SIDE 4!

Foto: Jarle Nytingnes

JUBILÉUMSMARKERING

Onsdag 11. april markerer NAV Bildetolktjenesten sitt 10-årsjubileum på de tre hjelpemiddelsentralene som drifter tjenesten - i Nordland, Møre og Romsdal og Oslo/Akershus. Feiringen skjer dels via videokonferanse mellom de tre sentralene. Bildet viser fire jubiléumsklare ansatte i Oslo/Akershus. Fra v.: Regionleder Susanne Wilhelmsen, leder Annette W. Hansen, tolk Mads Forsberg og teknisk leder Saša Radulovic.



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

Lederen har ordet**Tid for å feire**

Tiden går, sier folk. Og ja, det gjør den også i NAV Bildetolkjenesten. Nå den 11. april er det 10-års jubileum for bildetolkjenesten. Jeg har vært med fra 1. dag. Fra den dagen sluttrapporten var klar. Fra den dagen vi fikk midler i Statsbudsjettet til igangsetting.



Ja – tiden går, og den går fort! Nå er det tid for å mimre over gamle minner. Jeg beskriver det som et svangerskap – oppstarten var hektisk og uforutsigbar. Nye rutiner måtte på plass. Vi gjorde feil, rettet opp feil og prøvde igjen. Slik er det også med nybakte foreldre. Mange bekymringer og stress for at "den lille" skal kunne få de beste forutsetninger for å vokse og gro. Slik er det også for bildetolkjenesten. Og jeg vil påstå at bildetolkjenesten har hatt gode foresatte, som har gjort alt i beste mening for sitt "barn". Nå er "barnet" i ferd med å vokse. Vi slår alle rekorder stadig vekk og er blitt en verdensledende aktør.

Jeg vil med dette takke alle og enhver som har bidratt opp igjennom årene, tidligere ansatte, nåværende ansatte, ledere, teknikere, leverandører og ikke minst dere som bruker oss hver dag - dere som er brukere av bildetolkjenesten!

Nå er det tid for å feire – gjør det på din måte, om du er i studio, ved brukerstyret, om du gir support, er samarbeidspartner eller bare leser av Bildetolknytt!

Hurra for bildetolkjenesten som er 10 år!!

Hilsen Annette

Statistikk**"Den stille uke" i mars**

Antall oppdrag:

	2017	2018
JANUAR	1794	2215
FEBRUAR	1689	2051
MARS	2016	1825



To virkedager uten åpen bildetolkjeneste gir utslag på statistikken. Når den såkalte «stille uke» i tillegg er relativt stille for bildetolkene, er det naturlig at måneden med påske gir et lavere tall enn det normalt ville ha vært. I fjor var påsken i april, og vi fikk et tilsvarende fall i statistikken den måneden. Generelt ser vi at økningen i antall samtaler fortsetter inn i 2018. En konsekvens av dette er økt gjennomsnittlig ventetid før en får kontakt med en ledig tolk. Hittil i år er den på 38 sekunder - 9 sekunder mer enn gjennomsnittet for 2017. Men vi har ikke registrert noen klager på grunn av dette. Tross alt er det kun snakk om sekunder i ventetid. Ellers er det tegnspråktolkning som stadig dominerer statistikken. I mars utgjorde den 96 % av alle samtaler/oppdrag. Kun 4 % var skriveoppdrag. Skriveoppdrag har likevel økt forholdsvis mye i løpet av de to-tre siste årene.

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

10 år
2008-2018

Brukerorganisasjoner gratulerer bildetolk tjenesten

Fra HLF ved forbundsleder Morten Buan:

HLF (Hørselshemmedes Landsforbund) gratulerer bildetolk tjenesten i NAV med 10-årsjubileumet! En tjeneste som er viktig for hørselshemmede.

HLF er veldig fornøyd med de teknologiske forbedringene som er blitt gjort de siste årene og som har ført til at skrive tolking er mulig gjort via billedtolking. Dette gjør at hørselshemmede kan ta i bruk tjenesten for å løse ulike kommunikasjonsutfordringer. Bildetolking bidrar til løse kommunikasjonsutfordringene med så vel korte samtaler til et lengre møte på arbeidsplassen, både i inn- og utland. Bildetolking bidrar

til at hørselshemmede også kan få hjelp til å ta telefoner til offentlige instanser, hvor en for eksempel møter automatiske svarere som ber om at en må trykke seg videre for å komme i kontakt med riktig instans gjennom både lyd og tekst. Det å bruke tjenesten til å formidle telefon samtaler er et av mange bruksområder til bildetolk tjenesten hørselshemmede kan benytte seg av. Bruksområdene er mange og vi ser frem til at tjenesten videre utvikles, særlig gjelder det åpningstider og informasjon ut til brukerne om tjenesten.

Gratulerer med 10-årsjubileumet,



og de beste ønsker for fremtiden for å gjøre hverdagen enklere for landets hørselshemmede!

*Hilsen HLF ved
forbundsleder Morten Buan*

Fra NDF ved Gianni Zullo:



Vi i NDF sender våre gratulasjoner i forbindelse med 10-årsjubileumet. Det har vært spennende å se utviklingen dere har hatt, og vi ser at våre medlemmer har stort utbytte av bildetolk tjenesten.

Vi vil takke for samarbeidet vi har hatt så langt! Det samarbeidet ønsker vi å fortsette med i fremtiden, slik at våre medlemmers behov og stemme blir formidlet

slik at tjenesten utvikler og former seg best mulig.

Igjen gratulerer med dagen!

*Med vennlig hilsen
Norges Døveforbund ved
Gianni Zullo*

Ny hjelpemiddelsentral - nye bildetolkstudio

NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal har nettopp flyttet inn i helt nye lokaler i Ålesund. Nå har også bildetolkene endelig fått plass innendørs! Ingen savner bildetolk tjenestens brakker. Tre flotte studio er på plass i den nye sentralen.

På bildet ser vi en fornøyd regionleder for bildetolk-region vest, Silje Seltveit Osdal, ta plass foran kamera i ett av de nye studioene.



Kjære jublanter!

Når dere nå feirer 10-års jubileum, skal dere gjøre det med en veldig stor porsjon tilfredshet. Resultatene dere har oppnådd, er rett og slett imponerende, og jeg er stolt over alt dere har fått til.

Dere leverer en tjeneste som blir stadig mer populær, og den ene rekorden slår den andre ihjel. At dere bidrar til at flere tolkebrukere får nødvendig hjelp og gode brukeropplevelser, er det ingen tvil om. Dere hadde 22 000 tolkeoppdrag i 2017, dere har nærmere 700 brukere, og i snitt tar det bare godt og vel et halvt minutt å få svar når man ringer dere. At dere klarer å svare så raskt, selv etter årevis med sterk vekst i antall henvendelser, viser hard jobbing og et brennende ønske om å kunne tilby tolk når brukerne trenger det.

Det er jo ikke alltid slik at man på forhånd kan vite når et behov for tolking oppstår. Derfor er det helt supert at brukerne våre, ved å kontakte dere, på en enkel måte kan få tåk i en tolk umiddelbart. Jeg har hørt at dere selv omtaler tjenesten som å ha tolken på innerlomma. Det tenker jeg er en god beskrivelse.

At dere leverer mer for mindre, som Sigrun pleier å si, er det heller ingen tvil om. Ved hjelp av relativt enkel teknologi klarer dere å levere tolkeoppdrag til svært mange på veldig kort tid og på kort varsel.

Med stadig bedre dekning og bedre hastighet på nettet er det også enklere å ta tolkeopp-

drag nærmest hvor som helst i landet, men også i utlandet når behovet oppstår. Det er ofte sagt at vi har verdens beste hjelpemiddelsystem, og det inkluderer i aller høyeste grad bildetolktjenesten.

For dere er jo kjent også utenfor Norges grenser.

Flere i arbeid er et mantra i NAV, og også her leverer dere. Når enkeltbrukere selv mener at de ikke ville fått jobb uten å vise til tilbudet deres, eller at de ikke kunne beholdt den jobben de har uten bildetolktjenesten sin hjelp, er det grunn til å være ekstra stolte. At man kan være i jobb har mye å si for livskvaliteten.

Til tross for at dere leverer veldig gode resultater, så har dere ikke sluttet å tenke framover. Når jeg hører at dere vil gjennomføre en brukerundersøkelse, så vet jeg at det ikke kun er for å få vite om brukerne er fornøyd eller ikke, men fordi dere er sultne på å tilby en enda bedre tjeneste. At dere ønsker å bruke de svarene dere får til å fortsette å videreutvikle bildetolktjenesten er veldig bra.

Lykke til videre! Ta dere tid til å feire dere selv, for det fortjener dere!

Hilsen Liv



Foto: Jarle Nytingnes

Fornøyde brukere på bildetolkkurs

I forrige Bildetolknytt fortalte Silje Bjørkøy ved tolketjenesten i Troms om planene for et bildetolkkurs for deres brukere i Troms og Finnmark. Hvordan gikk det, Silje?

- Fem brukere deltok, litt færre enn vi hadde håpet på. Flere ville komme, men ble forhindret. Men de som kom, virket fornøyde med kurset og ville hjelpe oss med å spre ordet om bildetolk videre i døvmiljøet, forteller Silje. - Vi gikk gjennom hva man kan bruke bildetolk til og ga opplæring i det å bruke bildetolk. Vi hadde også med oss teknisk ansvarlig for å hjelpe oss med eventuelle problemer eller tekniske spørsmål, sier Silje, som også viser til en gladnyhet: - I etterkant av kurset har vi fått noen nye bildetolkbrukere! Men vi jobber nå med å rekruttere flere, i tillegg til å følge opp de vi allerede har, sier Silje Bjørkøy til Bildetolknytt.

