

Bildetolk tjenesten

BILDETOLKNYTT NR. 2 – 2015



Hentet kunnskap om bildetolking

I to flotte dager hadde NAV Hjelpemiddelsentral Oslo/Akershus besøk av Einar Kjøl og Bjarne Magnus Tønder fra Tolketjenesten i Sør-Trøndelag og Jostein Okstad fra Tolketjenesten i Nord-Trøndelag.

Hovedtema for dagene 26. og 27. februar har vært informasjon rundt Bildetolk tjenesten og de nye tekniske løsningene i forbindelse med overgang til ny bildetolkplattform 10. desember 2014. - I tillegg har vi utvekslet erfaringer på tvers av fylkene, fått informasjon fra vedtaksavdelingen vedrørende bildetolksøknader og gjeldende regler, samt delt erfaringer fra bildetolkstudio, forteller avdelingsleder Annette Wilhelmsen Hansen. - Einar har også prøvd seg som «ekte» bildetolk i løpet av besøket ☺ Takk for besøket!



Bildet: Fra v. Einar Kjøl, Bjarne Magnus Tønder og Jostein Okstad besøkte NAV Hjelpemiddelsentral Oslo/Akershus for å lære mer om Bildetolk tjenesten.

Siste: Nå har også ansatte på NAV Hjelpemiddelsentral Telemark besøkt bildetolkavdelingen på NAV Hjelpemiddelsentral Oslo/Akershus, og tilsvarende besøk har Nordland hatt av ansatte i Troms.

- Et eksempel til etterfølgelse

Når ansatte på hjelpemiddelsentralene viser slik interesse for bildetolking at de bruker tid og penger på å lære mer om denne tjenesten, er det et eksempel til etterfølgelse for andre. Vi håper derfor at flere nå besøker en av hjelpemiddelsentralene som driver bildetolk tjenesten, sier leder for nasjonal ledelse for NAV Bildetolk tjenesten, Annette W. Hansen. – Det er bare å kontakte en av oss, opplyser hun.

NAV-direktøren testet bildetolking

I midten av mars var NAV-direktør Joakim Lystad på besøk hos NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal. Der fikk han blant annet prøve å ringe opp bildetolkstudio.

Joakim viste stor interesse for bildetolktjenesten, og det at vi gjennom bruk av teknikk klarer å gi brukerne et bedre tilbud. Silje Seltveit Osdal var på vakt i studio da NAV-direktøren ringte opp via hjelpemiddelsentralens iPad i resepsjonen.

Hun forklarte hvordan bildetolking fungerer og nevnte typiske situasjoner for bildetolking. Blant annet fortalte Silje at tolkebehov som

ellers ikke hadde blitt dekket, nå oftere blir dekket på grunn av bildetjenesten. Joakim Lystad fikk vite at oppdrag som gjerne ikke blir prioritert på grunn av ressursmangel, nå kan løses på en ressursbesparende måte. Den fem timer lange kjøreturen til og fra oppdrag, kan nå erstattes av et tastetrykk i tolkestudio. Joakim likte meget godt det han fikk informasjon om og kunne dra videre på reisen, vel vitende om at NAV jobber godt med innovasjon.



Celebert besøk: Under sitt besøk på NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal fikk Joakim Lystad (til høyre på bildet) innblikk i mer enn bildetolktjenesten. Her sammen med avdelingsdirektør Hallgeir Holen og rådgiver på bevegelse Randi Kalleland.

Nytt tilbud til døve som ofte ringer til hørende:

«Ring direkte»

NAV Bildetolktjenesten tester i disse dager ut en ny app som gjør det mulig for døve å ringe direkte til en hørende og til bildetolktjenesten samtidig. Systemet fungerer slik at tolkebruker selv taster den hørendes telefonnummer. Bildetolken svarer på brukers oppringing, men slipper å taste nummeret videre til hørende part. Spesielt for de som ringer mye, er dette et veldig bra tilbud. En annen fordel er at hvis den hørende ikke kan ta telefonen, kan den døve legge igjen sitt nummer.

Den hørende kan ringe tilbake via dette nummeret og kommer da direkte til bildetolkstudio. Tolken der ringer deretter til den døve. Folk som har sittet i telefonkø for å komme til f. eks. Skatteetaten, har fått tilbud om å bli oppringt senere. Nå kan også døve få denne muligheten. Hittil har fire døve tatt det i bruk «Ring direkte».

Hovedkrav for å få «Ring direkte» er at søker må være i arbeid og ha mye telefonkontakt med hørende. Først vil vi se hvordan dette fungerer en periode. Så vil vi komme tilbake med mer informasjon, og om hvordan det kan søkes om å få «Ring direkte».



Månedens gode bildetolkhistorier

Fortalt av Wenche Helene Moen Jensen, tolk ved NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal

Hotellbooking

En bruker var kjempefornøyd med at bildetolkjenesten fantes, og at tolken kunne oversette til engelsk. Denne brukeren skulle nemlig sjekke inn på et hotell etter resepsjonens åpningstid. Vedkommende hadde ikke fått sitt rom uten denne samtalen i forkant.



Sett og forstått

Den andre historien handler om å tolke for en døv 1.generasjons innvandrere, som skulle ringe til en saksbehandler i NAV. – Det gode for meg som tolk, var at denne døve innvandreren valgte å skrive essensen av sitt budskap til meg, forteller Wenche. – Så kunne jeg lese denne teksten på gebrokkent norsk til den hørende saksbehandleren. Dette i stedet for å forsøke å oversette fra tegnspråk til flytende norsk. På den måten forsto saksbehandleren hvilket språknivå den døve var på. Dermed følte jeg meg sett og forstått, sa den døve bildetolkbrukeren til meg, forteller Wenche.

NAV Bildetolktjenesten på offensiven

Vi som jobber med bildetolktjenesten, liker godt å fortelle folk hvor bra dette tilbudet er. Spesielt når vi kan komme i kontakt med mulige fremtidige brukere av bildetolking. Derfor skal vi ha stand med informasjon på store samlinger som HLFs landsmøte i Molde og Døves Kultur dager i Sandefjord. Hvis du har tenkt å delta på ett av disse, så besøk oss på stand! Vi kan vise hvordan bildetolking fungerer, svare på spørsmål og hjelpe med utfylling av søknad om utstyr og/eller programvare.

Statistikk for februar 2015

I februar 2015 besvarte NAV Bildetolktjenesten 1300 oppringinger. Dette utgjør 92 % av innkommende samtaler. 119 oppringinger ble ubesvart (8 % av alle innkommende).

De innkommende samtalene har resultert i følgende type samtaler:

- Bare audio = samtaler der tolken brukte bare lyd med minst en part: 557 samtaler.
- Video og tekst = samtaler der tolken benyttet video og tekst med minst en part: 548 samtaler.
- Bare video = samtaler der tolken har benyttet bare video med minst en part = 1616 samtaler.

Gjennomsnittlig **ventetid** på svar fra tolkestudio: 35,4 sekunder

Lengste ventetid: 8 minutter og 48 sekunder

Korteste ventetid: 4,8 sekunder

Gjennomsnittlig **samtaleid**: 7 minutter og 53 sekunder

Lengste samtale: 73 minutter og 5 sekunder

Korteste samtale: 1,2 sekunder

Nye brakker til bildetolk tjenesten i vest

Helt siden etableringen av bildetolk tjenesten i 2006 har bildetolk tjenesten holdt til i brakker. I slutten av februar i år ble de gamle trebrakkene heist vekk og fraktet til Ålesund kommunes avfallsplass, Bingsa. Nye og flotte stålbrakker fra østerrikske Containex kom på plass. Så nå er sopp, råte og tvilsomt innelima blitt historie. Den nye brakkeløsningen gir tolkene en mye bedre hverdag på jobb. I disse dager finjusteres akustikken og de siste pyntebildene kommer på plass.



Linn Marthe Hoel og Robert Aas Osdal ønsker velkommen inn i nye og fine brakker med to bildetolkstudio, kontor og møterom. Råte og mugg er historie.

Åpningstider i påsken

Mandag 30. mars – kl. 08.00 - 20.00

Tirsdag 31. mars – kl. 08.00 - 20.00

Onsdag 1. april – kl. 08.00 - 14.00

Torsdag 2. april – 6. april er NAV Bildetolk tjenesten stengt

Fra og med tirsdag 7. april er tjenesten åpen som vanlig kl 08.00-20.00

Vi ønsker alle våre lesere en

GOD PÅSKE!



Bildetolknytt

Bildetolknytt er NAV Bildetolk tjenestens månedlige nyhetsbrev til tolkebrukere, organisasjoner, ansatte i NAV og andre interesserte. Send det gjerne videre til noen du mener kan ha nytte og glede av informasjon om bildetolk tjenesten.

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

Leder for NAV Bildetolk tjenesten: Annette Wilhelmsen Hansen – annette.wilhelmsen.hansen@nav.no

Teknisk ansvarlig: Sasha Radulovic – sasa.radulovic@nav.no

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

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

Regionansvarlig Vest: Robert Aas Osdal – robert.aas.osdal@nav.no