

# **Veiledningsdokument**

## **Tilgjengelighet for hørselshemmede i Hordaland**



Utarbeidet av

Bergen Døvesenter - Bergen Hørselslag  
Hordaland fylkeslag av Hørselshemmedes Landsforbund  
Hordaland Døves Fylkeslag

## BAKGRUNN

---

19.-20. september 2003 var det seminar om "Tilgjengelighet for hørselshemmede i Bergen og Hordaland" i døvesenteret i Kalfarveien 79, etter initiativ fra Bergen Døvesenter. Personer fra 4 forskjellige organisasjoner deltok: Hordaland fylkeslag av Hørselshemmedes Landsforbund, Hordaland Døves Fylkeslag, Bergen Hørselslag og Bergen Døvesenter.



*Bak fra venstre: Torger Maldal (Døves Fylkeslag), Agvald Ingvaldsen (Døves Fylkeslag), Trine Humblen Forsberg (Hordaland HLF), Gerd Dāvøy (Hordaland HLF), Gerd Hansen (Bergen Hørselslag), Unni J. Stenberg (Bergen Hørselslag), Ragna B. Langlo (Kommunalt råd for funksjonshemmede), Rune Anda (Bergen Døvesenter), Harald Gåsland (Bergen Døvesenter), Bjørn Ruste (Bergen Døvesenter), Erling Jacobsen (Bergen Døvesenter) og Erling Buanes (Døves Fylkeslag). Foran fra venstre: Lillian Sætre Eriksen (Hordaland HLF), Toralf Ringsø (Bergen Døvesenter) og Gunn Kristin Selstad (Døves Fylkeslag). Foto: Tone Schulstock døvetolk. Ikke på bildet: Døvetolk fredag 19. september: Anita Hafstad og Tone Schulstock. Døvetolk lørdag 20. september: Anita Hafstad og Vibeke Mortensen. Skrivetolk fredag og lørdag: Lise Nergaard og Erik Haugom.*

Seminaret kom fram til at man skulle utarbeide en handlingsplan eller et veiledningshefte, laget av hørselshemmede selv. Den skal fokusere på områder som man mener det må gjøres noe med, for å oppnå bedre tilgjengelighet for hørselshemmede i storbyen Bergen og ellers i Hordaland fylke. Dette heftet er et resultat av samarbeidet mellom de fire nevnte organisasjonene. Kommunalt Råd for funksjonshemmede i Bergen ser meget positivt på initiativet som er tatt med å få frem veiledningsdokumentet.

# INNLEDNING

**Heftet er ment som et hjelpehefte for dem som har ansvar for å tilrettelegge forholdene for hørselshemmede innbyggere i Bergen kommune og i Hordaland fylke. Vi prøver så langt vi kan også å foreslå tiltak. Likeså prøver vi å fortelle hvor man kan skaffe nødvendig utstyr.**

I forbindelse med arbeidet med dette heftet, har vi fått verdifull tallmateriale av Høresentralen ved Haukeland Sykehus. De er basert på antall pasienter som er registrert tilsammen hos Høresentralen og hos Bergen Hørselsinstitutt, pr. 8. oktober 2003. Her gjengir vi konkrete tall, fordelt i aldersgrupper. Tallet fra aldersgruppen 0-10 år virker ganske høy. Det store tallet for aldersgruppen under 10 år skyldes nok i hovedsak skoleelever ved Bergenskolen som faller ut under screeningen\* som gjøres av audiografer fra BHI, evt. elever som er borte når man er på skolene og foretar screeningen. Disse elever blir innkalt til BHI for å få sjekket hørsel og de fleste har normale funn. *Det er ikke tatt hensyn til grad av hørselstap eller bruk av høreapparat.*

<b>Alder:</b>	<b>Bergen kommune</b>	<b>Hordaland utenom Bergen</b>	<b>Hordaland total</b>
00-10 år	8.380	1.768	10.148
11-20 år	2.889	720	3.609
21-30 år	1.159	479	1.638
31-40 år	1.182	837	2.019
41-50 år	1.504	1.328	2.832
51-60 år	2.117	1.784	3.901
61-70 år	2.899	2.106	5.005
71-80 år	3.873	2.589	6.462
81-90 år	1.894	1.135	3.029
91-100 år	170	57	227
<b>Total</b>	<b>26.067</b>	<b>12.803</b>	<b>38.870</b>

## **Innhold i dette heftet:**

05 = Teleslynge	23 = Tekniske hjelpemidler på offentlige overnattingssteder
07 = Tegnspråk	25 = Telefonsamtale på tegnspråk
09 = Visuell informasjon	27 = Tekst og tegnspråk på TV-Hordaland og Vestlandsrevyen
11 = Visuell eller fysisk varslings	28 = Hjelpemiddelsentralen i Hordaland
13 = Dør-/porttelefon	30 = Høresentralen
15 = Døvetolk/skrivetolk	
17 = Bygningsråd	
19 = Bestilling av Taxi på SMS	
21 = Nødmeldinger over SMS	

Vi opplever altfor ofte at det offentlige utarbeider god service for innbyggerne, men som samtidig ikke er til noen nytte for hørselshemmede. Et eksempel er fra november 2003: "Bergen kommune tar nå i bruk automatisk telefonvarslings når vannet blir borte. Det automatiske systemet kan ringe opp 50.000 bergensere i timen, og dermed skal folk slippe å sitte i telefonkø for å få svar på hva som er galt."

\* En "screening" er en type masseundersøkelse. I dette tilfelle er det alle skoleelever i 2. klasse ( i Bergen) som får tatt en enkel hørselsmåling. De elever som "faller ut" er de som viser nedsatt hørsel, eller de som ikke er tilstede den dagen. Elevene blir innkalt til BHI for en grundigere hørselskontroll på senere tidspunkt. Det viser seg at mange av elevene likevel har normal hørsel. Dersom det finnes et reelt hørselstap blir elevene fulgt opp videre.

# Teleslynge



*Informasjon om at teleslynge finnes skal være merket  
med en spesiell plakat/klistremerke.*

## Teleslynge på offentlige steder

### Hva er det?

Teleslynge brukes i møtelokaler og monteres fast i rommet langs veggen. Høreapparatbrukeren befinner seg da innenfor et magnetfelt, og vil klart oppfatte det som sies via mikrofon når apparatet står i T-stilling. En skrankeslynge fungerer på samme måten som en teleslynge, men til bare en person om gangen. En teleslynge kan mange bruke samtidig.

Generelt sies det at ca 10% av befolkningen er hørselshemmet. Storparten av disse er avhengig av høreapparat. Mange høreapparater og CI-apparater\* kan benytte teleslynge, men ikke alle. Høreapparat forsterker lyd og sender den videre gjennom øret. Hvilke lyder vedkommende hører avhenger av hvordan hørselsresten er.

### Slik er det i dag

Noen banker, kirker og teater har fått installert teleslynge. Dette er bra, men vi har opplevd at de enkelte steder ikke fungerer. *Det er nødvendig at eksisterende utstyr blir testet og vedlikeholdt med jevne mellomrom. Man må også sjekke om utstyret er slått på!*

### Hvor skal teleslynge installeres?

I Hordaland fylke bor det 438.000 individer (2002), hvorav 235.000 i Bergen kommune. Dersom man skal ta utgangspunkt i at 10% av disse er hørselshemmet, har vi henholdsvis 43.800 og 23.500 personer. Storparten av disse vil ha god nytte av teleslynge. Det er viktig at offentlige kontorer, legesentre, billettluke, reisebyråer, banker o.a. er tilrettelagt med skrankeslynge og mikrofon. Skrankeslynge kan også flyttes et annet sted og plugges inn i stikkontakt. På legesenteret burde man hatt F/M utstyr eller Hørat til utlån med halsslynge og/eller hodesett (for de som ikke har høreapparat m/telespole).

OBS! Noen steder er kånnummer-systemet ubrukelig for hørselshemmede, spesielt der hvor kun den ene skranken har teleslynge og den hørselshemmede, som er avhengig av teleslynge, er så uheldig å få tildelt en annen skranke...

### Hvordan skaffe?

Hjelpemiddelsentralen i Hordaland kan være behjelpelig med råd og veiledning. Det lønner seg å rådføre seg med fagfolk mht installasjon og plassering.

Man kan også kontakte firmaet Lyd & Telesystemer Bergen AS, Liamyrane 6 J, Postboks 185 Nyborg, 5871 Bergen. Telefon 55 19 60 30. Telefaks 55 19 60 31. E-post: firmapost@lydtele.no. Veiledende pris på et teleslyngeanlegg består av flere elementer: forsterker, selve slyngen rundt veggen, og mikrofon/radio/TV som gir lyd ut på slyngen. Forsterkeren er enkel, den koster fra ca kr. 2000 og oppover til ca kr. 5000, avhengig av størrelse på rommet den skal dekke. Pris på slyngen rundt rommet vil selvsagt variere etter størrelsen på rommet, og om man kan utføre arbeidet selv, eller om man får pris fra et firma som utfører jobben. Forøvrig finnes en del varianter av slyngen: Skrankeslynge ca kr. 2500.-, Halsslynge ca kr. 2000.-, puteslynge ca kr. 2000.-. Alle prisene er beregnet ex. mva.

(Hos FFOs fylkeskontorene i Førde, Bergen og Stavanger kan organisasjoner tilknyttet FFO-Vest få låne Teleslyngekoffert gratis til sine møter.)

\* Se side 30

# Tegnspråk



*Bildet er fra Japan, der 2.500 butikkselgere får et innføringskurs i tegnspråk. (Døves Tidsskrift 8/2003)*

## Tegnspråk

### Hva er det?

*Tegnspråk er et visuelt-gestuet språk som er naturlig utviklet blant døve. Det betegnes som visuelt fordi det mottas gjennom synet og fungerer helt uavhengig av lyd. Det betegnes som gestuet fordi det utføres med bestemte bevegelser av hendene, armene, ansiktet, hodet og kroppen.*

*Talespråk er i motsetning til tegnspråk basert på lyd og hørsel. Det er et såkalt vokalt-auditivt symbolsystem. Forskjellen mellom tegnspråk og talespråk er altså stor, men begge språklige symbolsystemer er verbale, meningsbærende, spontane og naturlige.*

*Kilde: "Se mitt språk!", Språkbok - en innføring i norsk tegnspråk, Mosand og Malmquist. ISBN 82-7052-121-3*

Dette veiledningsheftet - der man oppfordres til å lære flest mulig å kommunisere med døve - tar mer utgangspunkt i ens eget språk: Norsk. Man kan derfor gå på kurs for å lære Tegn som støtte (TSS) til norsk tale. Denne kommunikasjonsformen er god nok med tanke på korte og enkle samtaler.

### Slik er det i dag

Det er tilfeldig om vi opplever å møte noen som kan tegnspråk i butikker eller på offentlige kontorer. Døve har ofte betalt feil beløp på buss, da sjåføren misforsto hvor han/hun skulle. Mange døve foretrekker å handle der man vet at det finnes en som kan tegnspråk. Noen leger kan tegnspråk, og disse har svært mange døve pasienter, selv om det er langt å reise for enkelte døve.

### Hvor bør det brukes tegnspråk?

Overalt der folk ferdes. Offentlige kontorer; trygdekontor, legekontor, sosialkontor, billettselgere, bussjåførere, fergemannskaper, flyvertinner/flyverter o.a.

### Hva gjør man for å lette kommunikasjonen?

Det tilbys ordinære kveldskurs i Bergen Døvesenter (tlf. 55 32 83 21, e-post: post@bgds.no), helgekurs på Vestlandet kompetansesenter o.a. Man kan også utarbeide skreddersydde kurs - der man lærer tegn for de ordene man til daglig bruker i jobbsammenheng.

# Visuell informasjon





## Visuell informasjon

### Hva er det?

Med ”visuell informasjon” mener vi tekst på informasjonstavler, monitorer, display og lignende.

### Slik er det i dag

I dag har flyplassene skjermer som viser flyavganger og -ankomster. Denne servicen har vært, og er, god, nyttig og viktig også for hørselshemmede.

Mange bussterminaler (sentralstasjoner) viser bussavganger.

Landåslinjen viser stoppestedene på display inne i de nye trolleybussene. *(Informasjon fra Gaia Trafikk AS sommer 2003: ”På sikt vil dette nok kunne bli en løsning på øvrige nye busser uten at vi nå konkret kan si når. I første rekke vil vi høste erfaring med hvordan systemet fungerer på linje 2. Ettermontering i eldre busser vil bli en relativt kostbar sak, men også her vil vi på sikt vurdere denne løsningen. Målet vårt er å kunne gi en best mulig informasjon innefor de rammer vi har. Systemet vil pr. i dag ikke gi informasjon om mulige overganger.”)*

Mange hørselshemmede har opplevd å sitte igjen på feil buss, da de ikke visste at de skulle bytte buss underveis (skifte ble opplyst over høyttaleren) Noen få jernbanestasjoner har monitor som forteller om toget er i rute, evt. hvor mange minutter toget er forsinket osv. Mange banker, postkontorer og flere andre offentlige steder har i dag kø-nummer.

### Hvor forventes det visuelle informasjon?

Tekstede meldinger kan både hørselshemmede og hørende ha nytte av. Det kan være kønummer, opprop på navn, annen informasjon.

Det vil være til stor hjelp om følgende steder tilrettelegger forholdene for hørselshemmede med visuell informasjon:

- ◆ Sykehus, legesentre, trygdekontorer, sosialkontorer, osv.
- ◆ Banker, forsikringskontorer, aetat osv.
- ◆ Kultursentre, rådhus, samfunnshus, kafeteriaer, restauranter o.a.
- ◆ Display som viser stoppestedene inne i buss, tog og båt
- ◆ Monitor på stoppestedene til buss, som forteller om bussen er i rute eller hvor mye forsinket de er
- ◆ Display i buss som melder om å skifte buss o.a. for å komme videre til aktuelle bestemmelsessteder
- ◆ De flyene som har monitor skal orientere på tegnspråk det samme som blir sagt over høyttalerne, og som flyverter og flyvertinner demonstrerer (slike demonstrasjoner på tegnspråk finner man på flyene i mange land). Blant passasjerene er også personer som hører dårlig, og som ikke kan tegnspråk. Derfor er også skriftlig informasjon viktig.

### Hvordan skaffe?

Det finnes diverse reklamebyrå som er spesialister på rulletekst og monitor.

# Visuell eller fysisk varsling



Illustrasjonene i heftet er tegnet av Bård E. Valberg i 1997 i forbindelse med et forprosjekt med tanker omkring framtidig multimobiltelefon for hørselshemmede, og har derfor ikke vært laget med tanke på dette heftet. Men tegningene er tatt med her, etter samtykke med Valberg.

**Forsidetegningen** forestiller en hørselshemmet som drar med seg en haug med tekniske hjelpemidler for i det hele tatt å føle seg tilgjengelig i samfunnet.

## Visuell eller fysisk varsling

### Hva er det?

Det er viktig å bli varslet når noe uforutsett skjer. Vi tenker på brannvarsling på hotell/motell/pensjonat, nattog, båt m.m. samt varsel om sprengning, giftalarm, flyalarm o.a.

### Slik er det i dag

- ♦ Hotellkjeden Scandic har vibratoranlegg på hoteller som er bygget etter 1997, og vil installere dette på flere hoteller i løpet av de kommende fem år. Hos Scandic er utstyret direkte tilknyttet hotellets sentrale varslingsanlegg, men det finnes også utstyr som kan kobles til det sentrale anlegget. Tactum er et eksempel på det siste. Etter det vi vet er Rainbow Høyers Hotell i Skien det første hotellet som har installert slikt utstyr basert på Tactum.

Etter at Radisson SAS ble gjort oppmerksom på saken, uttaler de at de nå vil teste brannvarslingsutstyr for hørselshemmede på hotellene sine.

- ♦ Det er bare i Telemark man har gjort noe for at også hørselshemmede skal bli varslet om flyalarm, sprengning, giftalarm osv.

### Hva må gjøres?

- ♦ Overnattingssteder, båter o.a. kan skaffe seg en utstyrsbag beregnet på hørselshemmede gjester. Bagen kan for eksempel inneholde: 1) Vibrerende og blinkende brannvarsling, 2) Vekkeklokker med vibrator, 3) En sender som festes til døren, som skal reagere på dørbanking og som igjen sender signaler til vibrator og lysblink, og kanskje andre hjelpemidler i tillegg.

- ♦ Når det gjelder flyalarm, giftalarm, varsel om sprengning eller lignende, vil den hittil beste løsning være å sende tekstmelding (SMS) direkte til de nærmeste brukernes mobiltelefon. De fleste hørselshemmede som har mobiltelefon, har den typen som vibrerer når man mottar tekstmeldinger.

### Hvordan skaffe?

For hotellbag, se side 22.

SMS: Flere TV og radioprogram baserer seg på å være interaktiv mot bruker vha. tekstmeldinger. Der finnes altså masser av ferdig utviklet teknologi for å behandle innkomne tekstmeldinger. Slik teknologi må enkelt kunne tilpasses til å være både på drosjesentraler og nødsentraler. Masseutsending av tekstmelding brukes også både til reklame og av organisasjoner og skoler (bl.a. BI sender ut info om forandringer i timeplan pr. sms til studentene). Nødmeldinger som flyalarm osv. kan teknisk ordnes som en slik abonnements-tjeneste (den må selvsagt være gratis).

# Dør-/porttelefon



## Dør-/porttelefon

### Hva er det?

Det er en slags calling-anlegg som man møter mange steder, som baserer seg på bruk av hørsel/tale. Her er noen eksempler:

- ♦ Ved bomstasjoner (parkeringsplasser)
- ♦ Ved låst hovedinngang til offentlige kontorer
- ♦ Ved låst hovedinngang til private boliger (eks. høyblokk)
- ♦ Ved betalingsautomater

### Slik er det i dag

Det sier seg selv at hørselshemmede har problemer med å kommunisere med slik utstyr. Vi har hørt mange fortvilende historier på grunn av ”det idiotiske utstyret”, som noen sier. Det har vært gjenstand til kødannelser foran en bom, og sinte folk bak i køen.

### Hvordan gjøre det bedre?

Bomstasjoner, porttelefoner og andre calling-anlegg kan utrustes med et lcd-display og et lite tastatur som tåler vær og vind. En enkel form for chat.

# Døvetolk / skrivetolk



## Døvetolk / skrivetolk

### Hva er det?

Døvetolk er en person som oversetter fra tegnspråk til tale og omvendt. En skrivetolk er en som skriver på tastatur det som blir sagt. Det er mest hørselshemmede som ikke kan tegnspråk, som har nytte av skrivetolk. Det som skrives blir vist på en monitor, et lerret, på braille-apparat som døvblinde leser eller andre måter.

### Slik er det i dag

Hjelpemiddelsentralen i Hordaland (tolketjenesten) har ansvaret for å formidle døvetolk til hørselshemmede som trenger det. Iblant er det også hørende som bestiller døvetolk, for eksempel arbeidsgivere der en eller flere av de ansatte er døve. Døve studenter på universitet og høyskoler har også bruk for døvetolk så og si hver dag. Imidlertid er det ikke nok døvetolker på Vestlandet til å dekke behovet.

Når det gjelder skrivetolk er det særlig ille. Hordaland har svært få praktiserende skrivetolker, altså er det skrikende mangel på skrivetolker. Ellers er det antakelig et stort mørketall hos brukerne som er døvblitte, tunghørte og døve som ikke melder tolkebehovet. Derfor regner man at flere av disse har krav på tolketjenester, uten å gjøre sitt krav gjeldende. Dette vil si fordi man tror at man ikke vil få skrivetolk, blant annet.

### Hva må gjøres?

- ♦ Fra og med høsten 2004 igangsettes døvetolktutdanning ved Høgskolen i Bergen (det har vi ventet lenge på)
- ♦ Ved offentlige møter, arrangementer o.a., som for eksempel på Torgalmenningen, vil det være naturlig at arrangøren påser at det automatisk blir ordnet med døvetolk, slik som det gjøres i USA. Det samme gjelder skrivetolk.
- ♦ Hjelpemiddelsentralen i Hordaland vil ta initiativ til å få flere skrivetolker i Hordaland. Dette skal gjøres ved kursing for hurtigskrivere. Interesserte kan ta kontakt med Hjelpemiddelsentralen.

### Hvordan skaffe døvetolk/skrivetolk?

Ta kontakt med tolketjenesten for spørsmål/henvendelser angående tolking:  
Telefon: 55 52 67 50 - Teksttelefon: 55 52 67 52 - Telefaks: 55 52 67 51  
SMS-bestilling: 977 53 591 - E-post: tolketjenesten@hms.hl.no

# Bygningsråd





## Bygningsråd

### Hva er det?

Alle kommuner har planutvalg (eller byggesaksavdeling e.l.), sammensatt av flere personer som skal diskutere ulike problemstillinger i forbindelse med opprettelse av offentlige nybygg. Formålet er blant annet å sørge for at alle deler av befolkningen får tilfredsstillende adkomst til og fra bygget, samt at ingen skal diskrimineres på noen måter. Det er bruken (dvs. om det er et publikumsbygg) som avgjør hva som er pålagt etter loven, uavhengig av om det er et offentlig eller privat eid bygg.

### Slik er det i dag

Bergen og Hordaland skal ha god tilgjengelighet i alle kommunale og private publikumsbygg for sine innbyggere inklusive hørselshemmede. Planutvalg prøver så godt de kan - etter medlemmenes evner og forutsetninger - å ivareta hørselshemmedes interesser. Men det er bare å innse at det ikke alltid fungerer. Mange steder mangler det teleslynge, informasjonstavle med tekst og det er dårlig akustikk osv.

### Hvilken løsning er best?

Det vil være viktig, helt fra starten av at Planutvalg ber om råd og/eller kommentarer fra to ulike organisasjoner for hørselshemmede; en fra tegnspråkbrukermiljøet og en fra lydavhengigmiljøet.

### Hvordan skaffe?

Planutvalget kan kontakte følgende:

#### *Hordaland fylke:*

- ♦ Hordaland fylkeslag av Hørselshemmedes Landsforbund  
Adresse: Janaveien 137 A, 5179 Godvik  
E-post: [lillsaet@start.no](mailto:lillsaet@start.no)
- ♦ Hordaland Døves Fylkeslag  
Kalfarveien 79, 5018 Bergen  
E-post: [fylke@bgds.no](mailto:fylke@bgds.no)

#### *Bergen kommune:*

- ♦ Bergen Hørselslag  
Nygaten 3, 5017 Bergen.  
E-post: [bergen.hoerselslag@c2i.net](mailto:bergen.hoerselslag@c2i.net)
- ♦ Bergen Døvesenter  
Kalfarveien 79, 5018 Bergen  
E-post: [post@bgds.no](mailto:post@bgds.no)

# Bestilling av taxi på SMS



## Bestilling av taxi på SMS

### Hva er det?

Tekstmelding (SMS - "short message system") som sendes over mobiltelefon.

### Slik er det i dag

Hjemmefra fungerer det slik at hørselshemmede ringer over teksttelefon til en formidlingssentral (149) som så kaller opp taxi-sentralen. På den måten går det greit. Når man er ute og ikke har tilgang til teksttelefon, prøver noen å be hørende om hjelp til å bestille taxi. Andre ganger er ikke dette mulig. Det blir ofte til at hørselshemmede spaserer langs landeveien i håp om at det dukker opp en taxi, eller man tar siste buss selv om det kan være litt for tidlig.

### Tilgjengelighet

Hørselshemmede som er ute på fest, på kino eller av andre grunner, vil også ha behov for å bestille taxi. Det går ikke å bruke vanlig telefon, heller ikke nytter det å bruke mobiltelefon som taletelefon. Av og til haster det å få tak i taxi.

### Hvordan få det til?

Både Norgestaxi og Bergen Taxi oppfordres til å finne en løsning her. Det bør være mulig for hørselshemmede å sende korte standardmeldinger som: "Bestiller taxi fra Titlestadveien xx, 5243 Fana kl. 14.00 til Flesland flyplass. Hilsen Ola Nordmann", og sende til et mobiltelefonnummer tilhørende en av taxisentralene, hvoretter taxisentralen kan svare bekreftende.

Bergen Døvesenter har forhørt seg med begge taxi-sentralene våren 2003, og igjen vinteren 2004, og fikk følgende svar:

*Norgestaxi AS:* "Vi har utviklet en tjeneste for bestilling direkte fra mobiltelefon, noe som vi håper også vil være til glede for hørselshemmede. Vi kjører nå en test/kvalitetssikringsperiode i Oslo før vi lanserer den i Bergen, Trondheim og Stavanger. Det vil derfor fremdeles gå noe tid før vi er klare til å tilby denne tjenesten i Bergensområdet, men vi håper å ha alt klart i løpet av mars/april. Vi vil holde dere oppdatert når det gjelder denne tjenesten", opplyser Norgestaxi AS 06.02.2004.

*Bergen Taxi:* "Vi har vurdert SMS, men løsningene blir veldig tunge i bruk pga. at mobiltelefoner er bevegelige adresser."

# Nødmelding på SMS

Brann

Politi

Sykdom

Ulykke

Motorstopp



## Nødmelding over SMS

Hva er det?

Tekstmelding (SMS) som sendes over mobiltelefon.

Slik er det i dag

Det kan være livstruende at hørselshemmede ikke har muligheter til å ringe nødstasjoner, enten det dreier seg om brann (110), politi (112), ambulanse (113) eller nødhjelp på veien (Norges Automobil Forbund o.a.), m.m.

Hørselshemmede kan ringe nødnummer 1412 på teksttelefon *hjemmefra*. Det er svært få hørselshemmede som har skaffet seg en kostbar mobilteksttelefon (over kr 6000). Bare disse få kan ringe 1412 hvor de enn er, så sant det er mobildekning på stedet.

Hørselshemmede som kommer i nød et eller annet sted på veiene har i dag ingen muligheter til å ringe på vanlig måte over mobiltelefon for å få hjelp. Man kan stanse en forbikjørende og be om ringehjelp, noe som er en svært usikker prosedyre.

***Falck (Falken) kan gi følgende veihjelp for hørselshemmede:***

### **Falck Veihjelp på SMS 1960**

Slik bruker du SMS-tjenesten når du står fast med bilen:

1. Skriv en SMS med teksten **VEIHJELPDØV** + bilens registreringsnummer og hvor du befinner deg  
(*F.eks.: VEIHJELPDØV AA12345 står fast på Trysil-fjellet*)
2. Send SMS-meldingen til **1960**
3. Du får svar med en gang.

På denne måten får man målrettet kommunikasjonen, og henvendelsene blir besvart på **sms** og ikke ved oppringning. Dette skal gi en hurtigere og mer effektiv veihjelp.

Tjenesten koster kr 3,- pr. melding.

Trygghet, tilgjengelighet, uavhengig

Med direkte SMS-tilknytning til nødinstanser (brann, politi, ambulanse) og alarmsentraler (NAF har pr. 05.01.2004 ikke noen slik mulighet til hjelp via SMS) eller andre, er hørselshemmede også likestilt med den øvrige befolkningen, selvhjulpen og i beste fall; liv kan reddes.

Hvordan få det til?

Det bør være mulig å få i systemet et mobilnummer til nødinstanser (brann, politi, ambulanse) samt til NAF, Falken og lignende, som hørselshemmede kan bruke i nødtilfeller.

# Bag med tekniske hjelpemidler

“Hotell-bag”



## Tekniske hjelpemidler på offentlige overnattingssteder

### Hva er det?

Varslingsutstyr beregnet på hørselshemmede som overnatter på hotell, pensjonat, nattog, båt o.a.

### Slik er det i dag

Noen hørselshemmede gir beskjed i resepsjonen at han/hun er døv og trenger manuell vekking i tilfelle brann. Det gjelder også manuell vekking om morgenen, og ved eventuelt besøk. Da må resepsjonen låse opp døren til hotellrommet for å se om den hørselshemmede er klar for besøk.

Hotellkjeden Scandic har vedtatt at de skal bli en kjede som tilrettelegger for hørselshemmede, derfor har de allerede noen hoteller som har varslingsutstyr. Hørselshemmede som sjekker inn får automatisk dette – forutsatt at man gir beskjed – og dette skal bygges ut til å gjelde alle hotellene.

### Formål

Ved brann på overnattingssteder er det viktig at også hørselshemmede blir varslet i tide (alarm tilkoblet varslingssystemet tilpasset hørselshemmede). Man ønsker også å bli varslet om at noen banker på døren. Dette må skje uten at personer fra resepsjonen skremmer den hørselshemmede ved å åpne døren uten forvarsel.

### Hvordan skaffe?

Det er i dag et firma som leverer ”hotell-bag”.

Prisen på systemet er pr. oktober 2003:

Komplett koffert kr 16.182

TX-1 Universalsender kr 1.402

Repeater kr 2.619

Alle priser er inkl. mva. ekskl. frakt.

*TX-1 Universalsender og Repeater må tilkobles brannvarslingssystemet på f.eks. overnattingssteder (hotell o.a.) før bagen kan brukes.*

#### **GN ReSound as**

Akersgaten 45

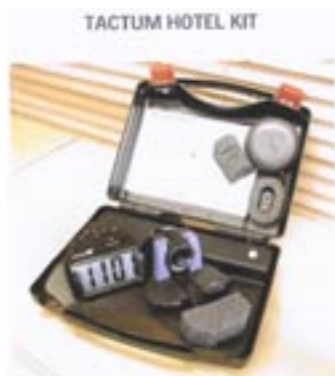
Postboks 132 Sentrum

0102 Oslo

Telefon 22 47 75 57

Telefaks 22 47 75 50

E-post: abigseth@gnresound.no



# Bildetelefon



*PCens bildetelefon: "Allan". Selve samtalebildet kan forstørres eller forminskes. Man kan også gjøre samtalevinduerne (tekstvinduerne) større dersom man foretrekker å samtale på "gamlemåten", som med dagens tekstelefon.*



## Telefonsamtale på tegnspråk

Hva er det?

Man snakker med hverandre på tegnspråk over bildetelefon

Slik er det i dag

Det har i flere år vært forsøksprosjekter rundt den ene og den andre bilde-telefonløsning. Den tekniske utviklingen har gått så fort framover at de som hittil var bra ble fort foreldet.

Det siste som har blitt utviklet er et totalkommunikasjonssystem for PC, kalt Allan eC. Programmet er utviklet av Omnitor i Sverige, med utgangspunkt i fransk teknologi. De fleste bildetelefoner som benyttes av døve i dag er i utgangspunktet videokonferansesystemer, hvor bildet er mer å betrakte som en "tilleggsfunksjon". Allan eC er imidlertid utviklet spesielt med tanke på at hørselshemmede skal kunne kommunisere med tegnspråk/munnnavlesning. Sammen med bredbånd og minst 256 kb overføringshastighet, tegner det seg til å bli et kvalitetsprodukt der tegnspråk på skjermen vil foregå i sann-tid, dvs. at man ikke får de forsinkelsene som en vanligvis opplever ved andre typer bildetelefoner, enten de er ISDN- eller IP-baserte. En annen stor fordel med Allan eC, er at den i tillegg til det å kunne bruke tale samtidig som man kommuniserer med tegnspråk, også gir mulighet for å skrive supplerende/utfyllende tekst i et tekstfelt under bildet. Programmet kan også benyttes/brukes som en ordinær teksttelefon, slik at man også har mulighet til å kommunisere med de eksisterende teksttelefoner.

Tilgjengelighet

Det er mange sterkt hørselshemmede som ikke behersker det norske skriftspråket godt nok slik at misforståelser unngås. Derfor er man best fortrolig med tegnspråk. Ved hjelp av bildetelefon skal man kunne snakke med alle som behersker tegnspråk, og likeså må det opprettes bildetelefonsentral som formidler samtaler mellom tegnspråkbrukere og hørende.

Hvordan skaffe?

Totalkommunikasjonssystemet Allan eC fåes hos:

WinData AS, Nesveien 61, 1344 Haslum.

Telefon: 67 83 91 20, telefaks: 67 83 91 21, teksttelefon: 67 83 91 22

E-post: [post@windata.no](mailto:post@windata.no)

Pris: kr 13 628,- (inkl. 1 stk. analogt kamera, 1 stk. adapter for varslingsanlegg, 1 stk. pci-kort m/videoutgang). Tillegg for teksttelefonmodul kr. 2 220,-

Prisene er inkl. moms. Se også: <http://www.andata.no/Allan/Allan.htm>.

Hjelpemiddelsentralen vil forøvrig kunne veilede om hvilke bildetelefoner som er på markedet og som er aktuelle å benytte.

# TV Hordaland og Vestlandsrevyen

Tekst  
Tegnspråk

## **Tekst og tegnspråk på TV Hordaland og Vestlandsrevyen (NRK)**

### Hva er det?

Det trengs kanskje ikke nærmere forklaring, da "alle" vet hva undertekst på TV er. De ulike kanalene, også TV Norge, tekster spillefilmer o.a.

### Slik er det i dag

TV Hordaland og Vestlandsrevyen, som sender lokale programmer/nyheter, har hverken undertekst eller tegnspråktolk.

### Tilgjengelighet

Også hørselshemmede har hørende i familien som liker å følge med i TV Hordaland / Vestlandsrevyen. Hvis det f.eks. ikke er tekstede programmer, vil den hørselshemmede bli satt utenfor uten muligheter til å få med seg hva som sies på TV.

### Hvordan skaffe?

Vi oppfordrer til samarbeid mellom alle TV-selskap og kanaler.

Det kan ellers være lurt å være pro-aktive med tanke på digital-TV. I dag har mange digital mottaker, enten basert på kabel-TV eller parabolantenne. Om noen år (2007?) skal digitalt bakkenett overta for det analoge VHF/UHF-baserte systemet vi har i dag. Dette vil gi en ny verden av muligheter. Hver TV-kanal kan ha flere forskjellige lydspor og tekstspor som hver enkelt tv-titter kan velge mellom i sin egen stue. Altså forsvinner argumentet om at "alle som ikke bruker undertekstingen synes den er enerverende og i veien for selve bildet".

I tillegg vil nok både TV Hordaland og Vestlandsrevyen (NRK) komme på det digitale nettet og får dermed samme mulighet. P.t. er verken TV Hordaland eller Vestlandsrevyen tilgjengelig digitalt verken hos Avidi 1°vest eller 5°øst.

# Hjelpemiddelsentralen - et landsdekkende desentralisert tilbud på hjelpemiddelområdet

## Visjon og målsetting for hjelpemiddelsentralene og trykdeetaten ellers

Trykdeetaten sin visjon for hjelpemiddelområdet er: Mulighet for mestring og deltaging for alle.

Hjelpemiddelsentralen skal hjelpe til at funksjonshemmede får løst sine praktiske problemer i hjem, skole, arbeid og fritid ved hjelp av tekniske hjelpemidler og ergonomiske tiltak, eller ved bruk av døvetolk.

Hjelpemiddelsentralen skal være et ressurs- og kompetansesenter for tekniske tiltak og fysisk miljø for funksjonshemmede, og bidra til likeverdig og helhetlig problemløsning for funksjonshemmede gjennom tekniske/ergonomiske tiltak og effektiv ressursutnytting.

### Hjelpemiddelsentralen - ansvar og oppgaver

Hjelpemiddelsentralen har et overordnet og koordinerende ansvar for formidling av hjelpemidler til funksjonshemmede. Hjelpemiddelsentralen skal være et ressurs- og kompetansesenter for offentlige instanser og andre som har ansvar for å løse funksjonshemmedes problemer, og der tekniske og ergonomiske løsninger kan være aktuelt.

Hjelpemiddelsentralen har en rådgivings- og rettleidningsfunksjon overfor helsetjenesten i kommunen og fylkeskommunen på hjelpemiddelområdet. Hjelpemiddelsentralen opererer på andrelinjenivå.

Hjelpemiddelsentralen forvalter tekniske hjelpemidler som folketrygden eier. Sentralene skal se til at folketrygden sine midler blir brukt mest mulig effektivt og i samsvar med forutsetningene i folketrygdloven.

### Hjelpemiddelsentralen sin kompetanse

Hjelpemiddelsentralen har kompetanse om hvordan hjelpemidler, tolk og ergonomiske tiltak kan kompensere for, eller avhjelpe et funksjonstap. Dette innebærer:

- ♦ Kompetanse om ulike funksjonshemninger og konsekvenser av disse
- ♦ Kompetanse om mulige løsninger

Hjelpemiddelsentralen har kompetanse om løsninger i en totalsituasjon som omfatter hjem, skole, arbeid og fritid. Dette innebærer:

- ♦ Oversikt over de produktene som finnes på markedet
- ♦ Kompetanse om bruksområdet til produktene samt muligheter for tilpasning, reparasjon, vedlikehold og gjenbruk
- ♦ Kompetanse om tilrettelegging av fysisk miljø

- ◆ Kompetanse om formidlingsprosessen
- ◆ Hjelpemiddelsentralen har systemkompetanse. Dette innebærer:
  - Kompetanse om vilkår og rettigheter til hjelpemiddel, tolk og ergonomiske tiltak etter folketrygdloven
  - Kunnskap om ansvarsfordeling og samspill mellom og på tvers av nivå og etater i kommune, fylke og statsforvaltning, bl.a. første-, andre- og tredjelinjetjeneste, skoleetaten, arbeidsmarkedsetaten, kompetanse- og kunnskapssenter, rehabiliterings- og habiliteringsmiljø.
  - Oversikt over hvilke kompetanse og hva slags ansvar andre har på hjelpemiddelområdet og tilstøttende områder
  - Kunnskap om brukerorganisasjonene og deres organisering

### **Utøving**

- ◆ Hjelpemiddelsentralen skal gi råd og rettlede kommunene og andre samarbeidspartner i eget fylke
- ◆ organisere og gjennomføre opplæring/rettledning av førstelinjetjenesten og andre samarbeidspartner
- ◆ informere om sentralens virksomhet og arbeidsområde
- ◆ gi ut informasjon om nasjonalt og lokalt sortiment
- ◆ samle, systematisere og dokumentere erfaring og utvikle metodikk
- ◆ ha pådriver- og påvirkerrolle i utviklingsarbeid - være premissleverandør
- ◆ formidle og yte tolketjenester til døve, døvblitte og døvblinde
- ◆ ivareta brukermedvirkning på systemnivå gjennom Hjelpemiddelsentralen sitt Områdeutvalg for hjelpemiddelområdet

## **Hjelpemiddelsentralen i Hordaland**

Besøksadresse: Kokstaddalen 35, 5257 Kokstad

Postadresse: Postboks 121 Kokstad, 5863 Bergen

Sentralbord for generelle spørsmål/henvendelser: 55 52 67 00

Tolkeformidling for spørsmål/henvendelser angående tolking: 55 52 67 50

Teksttelefon generelle henvendelser: 55 52 67 02

Teksttelefon tolkeformidling: 55 52 67 52

For reparasjon av hjelpemidler kan man henvende seg til verkstedskontoret:  
55 52 68 00

Telefaks til Hjelpemiddelsentralen: 55 52 67 01

E-post: [hjelpemiddelsentralen.i.hordaland@trygdeetaten.no](mailto:hjelpemiddelsentralen.i.hordaland@trygdeetaten.no)

Internett: [www.trygdeetaten.no/hordaland](http://www.trygdeetaten.no/hordaland)

## Høresentralen

### Hører du dårlig?

Eller kanskje du har en i familien som hører dårlig? Da kan det være at vi kan hjelpe deg her ved Høresentralen. Høresentralen betjener alle aldersgrupper fra 0 til over 100 år.

Svekket hørsel er ganske vanlig i vårt samfunn, og man regner med at mellom 10 og 15% har eller har hatt nedsatt hørsel. Svekket hørsel kan man finne i alle aldersgrupper, og det kan ha mange forskjellige årsaker. Det kan være arvelig eller medfødt, det kan skyldes ørebetennelser eller andre øresykdommer. Det kan også skyldes at man har vært utsatt for sterk støy over lang tid. Når man blir gammel vil også hørselen tapes gradvis.

Høresentralen har følgende hovedoppgaver:

- utrede personer som føler/mistenker at de hører dårlig, dvs. måle hørsel, og forsøke å finne årsaken til hørseltapet.
- iverksette aktuell behandling for hørselstap
- utrede og behandle personer som er plaget med alvorlig øresus (tinnitus)

Dersom hørselstapet kan behandles kirurgisk vil du få hjelp ved ØNH-avdelingen. Dersom operasjon ikke er aktuelt kan du her ved Høresentralen få forsøke høreapparater. Det kan også være behov for andre hørselstekniske hjelpemidler som f. eks. varsling for dørklokke, telefon og røkvarsler, lytting på TV og radio, oppfatte hva som sies i telefonen osv. Høresentralen hjelper deg med søknad til Hjelpemiddelsentralen for å få de hjelpemidler du måtte ha behov for.

For personer som er helt døve, eller som hører så dårlig at vanlige høreapparater ikke hjelper, kan man nå hos enkelte hjelpe med cochlea-implantater (forkortet CI). Dette er meget avanserte høreapparater som består av et utvendig apparat og en mottaker som er operert inn bak øret. Resultatet er sterkt avhengig av hvor lenge øret har vært uten lydstimuli (ikke så mye av hvor stor hørselresten er). De lyder som kommer inn må man lære å tolke på nytt. Høresentralen utreder hvem som kan være aktuelle for CI og for voksne personer vil en evt. operasjon kunne foretas ved ØNH-avdelingen, Haukeland Universitetssykehus. Dersom det er små barn det gjelder, vil operasjon foretas på Rikshospitalet i Oslo. (Operasjonen utføres kun ved disse to sykehus.)

Føler du behov for vår hjelp vil vi anbefale deg å kontakte din fastlege og be om henvisning til oss. Både Høresentralen og Bergen Hørselsinstitutt har stor pågang og det er for tiden en ventetid på ca 4-6 måneder (pr. nov. 2003).

#### **Høresentralen**

Haukeland Universitetssykehus

5021 Bergen

Besøksadresse: Sentralblokken, etasje 2

Telefon for spørsmål/henvendelser: 55 97 26 90

#### **Bergen Hørselinstitutt**

Hans Tanks g 17

5008 Bergen

Telefon: 55 36 43 00

## **Hva skal man ta hensyn til når man snakker med en hørselshemmet?**

Still deg slik at det faller lys på ansiktet ditt.

Stå en meter eller to fra den du snakker til.

Sørg for så lite bakgrunnsstøy som mulig.

Se direkte på den du snakker til.

Snakk tydelig.

Ikke rop, men bruk naturlig stemme.

Ikke snakk fort. Da er det umulig å se hva du sier.

Ikke overdriv munnbevegelsene.

Bruk munnen bare til å snakke. Ikke tygg eller røyk,  
og hold hendene borte fra ansiktet.

Mimikk og gester gjør det lettere å forstå deg.

Hvis du ikke blir forstått, prøv en gang til. Hvis det ikke hjelper,  
bruk andre ord. Bruk korte setninger.

Bruk papir og blyant - hvis du mener det er nødvendig.

Henvend deg direkte til den hørselshemmede, og ikke til den  
normalthørende vedkommende kommer sammen med.

# Kulturliv-opplevelser

med

# T-T-T

## Tegnspråk - Tekst - Teleslynge

### Kulturopplevelser

Også hørselshemmede har interesse av å ta del i kulturlivet både i Bergen og ellers i Hordaland fylke.

Derfor vil ethvert tiltak der også hensynet til hørselshemmede taes med være velkommen.

Norges Døveforbund arbeider for et mer tilgjengelig samfunn for døve og tunghørte. Veiledningsdokumentet er derfor helt i tråd med det vi ønsker å oppnå lokalt. Det er flott at døve og tunghørte i Bergen står sammen i arbeidet og vi håper dette kan være en spore for andre byer.

*Norges Døveforbund (NDF)*

Dette er et nyskapende og meget verdifullt tiltak. Heftet vil være til stor nytte også i andre regioners og lokallags arbeid for bedre tilgjengelighet både for døve og tunghørte.

*Hørselshemmedes Landsforbund (HLF)*

Utgave 2

Oppdateres jevnlig på [www.bgds.no](http://www.bgds.no) - E-post: [post@bgds.no](mailto:post@bgds.no)  
Layout: Bergen Døvesenter - Trykk: Designtrykkeriet AS