



Beratungsstelle  
für Gehörlose

## **Beratungsstelle für Gehörlose** **Dolmetschzentrale für Gebärdensprache**

Jahresbericht

Jänner - Dezember 2018



## Inhalt

1.	Einleitende Bemerkung .....	3
2.	Jobcoaching .....	5
2.1.	Geschlechterverteilung .....	6
2.2.	Zusätzliche Behinderung .....	7
2.3.	Art der Zuweisung .....	7
2.4.	Coachingziel.....	8
2.5.	Zielerreichung.....	8
3.	Dolmetschzentrale .....	9
3.1.	Dolmetschanfragen und Absagen .....	10
3.1.1.	Anfragen .....	10
3.1.2.	Absagen .....	10
3.2.	Kostenträger.....	12
3.3.	Klienten.....	12
3.4.	Gedolmetschte Stunden.....	13
3.4.1.	Land Tirol – Dolmetschbereiche .....	15
4.	Beratungsstelle .....	16
4.1.	Arbeitsplatzbezogene Beratungen/Betreuung von Menschen mit Behinderung.....	16
4.2.	Arbeitsplatzbezogene Beratungen/Unternehmen, Multiplikatoren, Angehörige .....	19
4.3.	Sozialberatungsleistung.....	20
5.	Öffentlichkeitsarbeit.....	23
5.1.	Internetpräsenz .....	23
5.2.	Newsletter, Dienstplan.....	23
5.3.	Facebook .....	23
5.4.	sonstige Veranstaltungen/Präsentationen/Auftritte .....	23

## 1. Einleitende Bemerkung

Der vorliegende Jahresbericht der Beratungsstelle für Gehörlose & Dolmetschzentrale für Gebärdensprache soll einen Einblick in die geleistete Tätigkeiten und Arbeitsfelder des gesamten Jahres 2018 erlauben.

Er wurde unter Zuhilfenahme der Auswertungen des Planungs- und Berichtformulars (zur Verfügung gestellt durch das Sozialministeriumservice) erstellt und um die Bereiche Sozialberatungsleistungen erweitert, um alle Beratungsbereiche umfassend darstellen zu können.

Es gab einige personelle Veränderungen im Jahr 2018, die hier präsentiert werden dürfen:

**Bettina Kostner** verließ Ende Februar nach über 10 Jahren engagierter Mitarbeit die Beratungsstelle für Gehörlose und brach zu neuen beruflichen Ufern auf.



**Sandra Paris** bietet seit Jänner wieder regelmäßige Termine zur Beratung der technischen Hilfsmittel an.



**Martina da Sacco** kehrte nach ihrer Karenzzeit im Jänner wieder ins Team zurück und kümmert sich wieder im Besonderen um die Anliegen im Taubblinden-Bereich.



**Jürgen Stoxreiter** komplettiert das Team seit März.



## 2. Jobcoaching

Das Angebot des Jobcoachings richtet sich gleichermaßen an ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen und wird von beiden Seiten gerne in Anspruch genommen

Alle JobcoacherInnen verfügen sowohl über ein hohes Maß an Gebärdensprachkompetenz wie auch ein fundiertes Wissen über kulturspezifische Besonderheiten der Gehörlosengemeinschaft und sind ebenfalls mit arbeitsrelevanten Belangen bestens vertraut. Dadurch können sie als VermittlerInnen und als Bindeglied fungieren und Missverständnisse bereits frühzeitig erkennen und zu einer Lösung beitragen, bevor es zu einer Krise kommt.

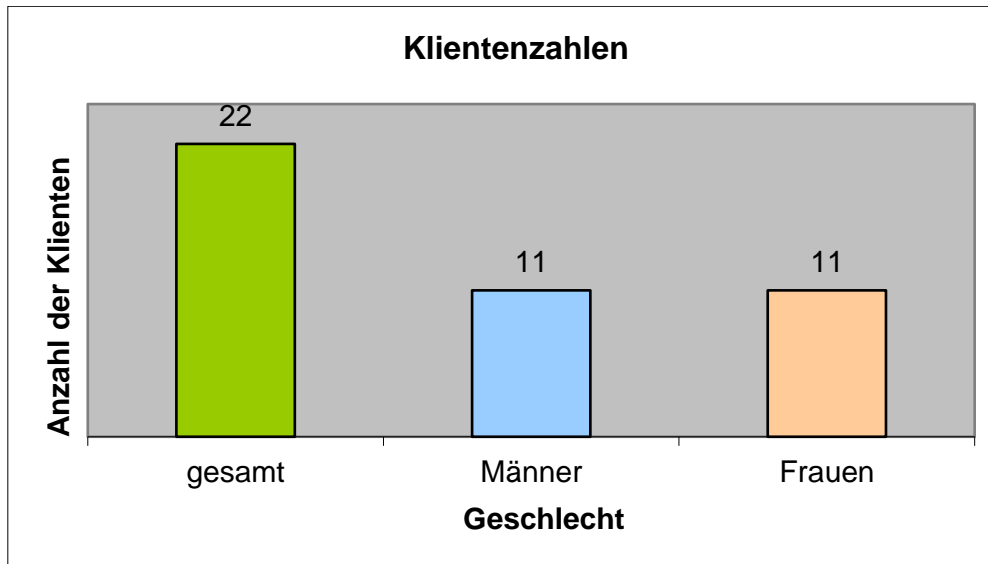
Gerade diese präventive Arbeit wird sowohl von ArbeitnehmerInnen wie auch ArbeitgeberInnen sehr geschätzt und alle Beteiligten sind sich dessen bewusst, dass durch einen regelmäßigen Kontakt ein entspanntes Arbeitsverhältnis leichter zu erhalten ist.

Die JobcoacherInnen sehen sich in der Rolle einer Unterstützung und Vermittlung gemeinsam mit den KlientInnen. Sie arbeiten nicht für sie, sondern mit ihnen zusammen.

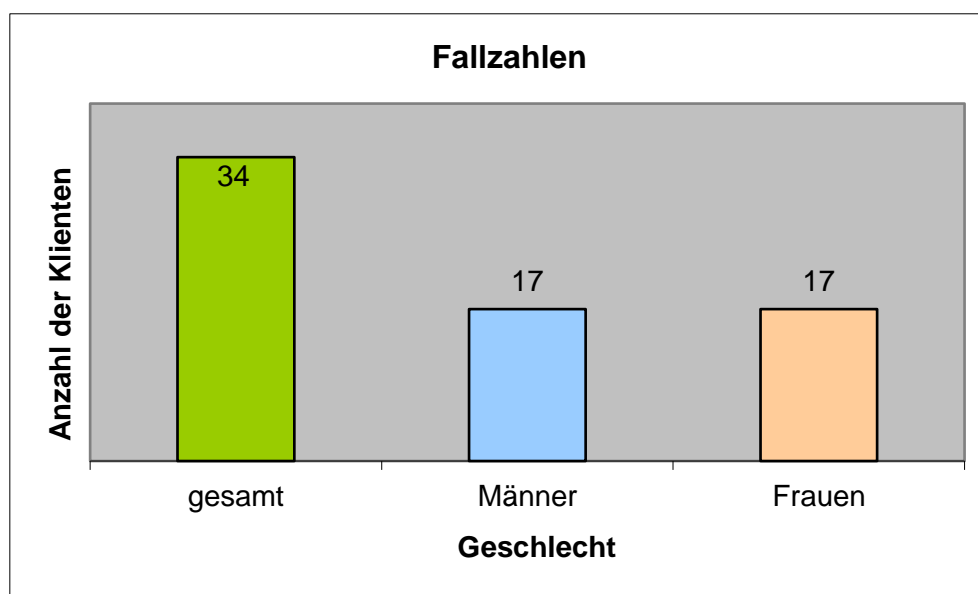
Diese Leistung wird zum einen direkt in den Betrieben vor Ort erbracht, aber auch außerhalb. Manche Hindernisse brauchen mehr Anstrengung, um überwunden werden zu können und oft bietet sich ein neutraler Ort besser an, um einen Perspektivenwechsel vollziehen zu können.

## 2.1. Geschlechterverteilung

Im Jahr 2018 nahmen **21 Personen** das Angebot des Jobcoachings in Anspruch, davon 11 Männer und 10 Frauen.

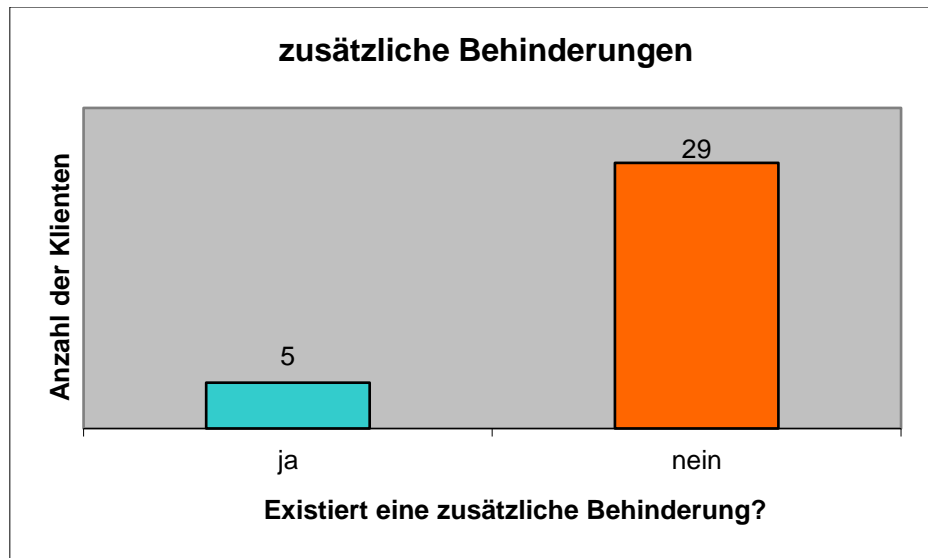


Da die Leistung des Jobcoachings mehrmals im Jahr bezogen werden kann, spiegelt sich der Arbeitsaufwand in den Fallzahlen besser wider. Denn auch wenn es sich um ein und dieselbe statistisch erfasste Person handelt, so können sich die Rahmenbedingungen grundlegend geändert haben – neue MitarbeiterInnen, neue Firma, neue Abteilung, etc. und ein Einsatz muss wieder völlig neu bewertet werden.



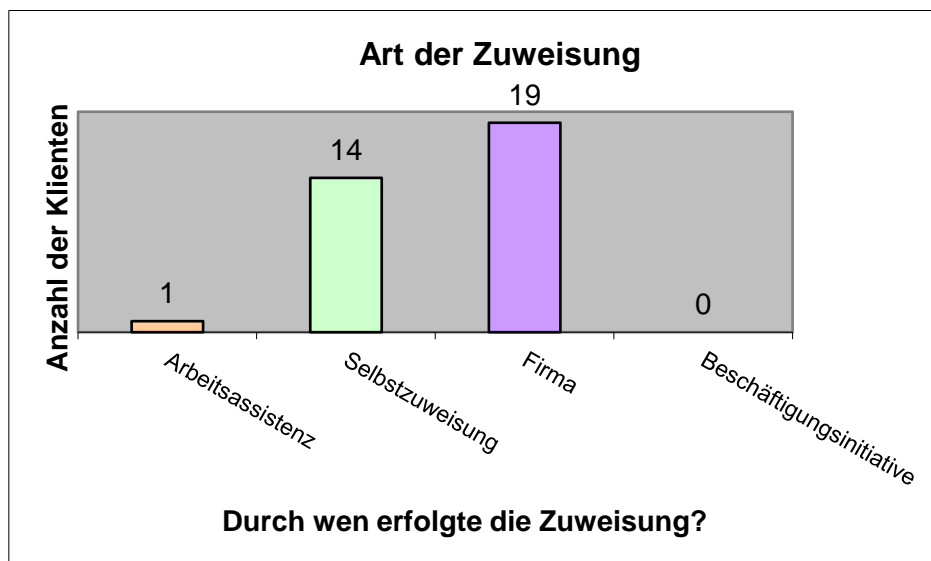
## 2.2. Zusätzliche Behinderung

In fünf Fällen wurde eine zusätzliche Behinderung festgestellt, die sich auf die sprachliche und kognitive Fähigkeit auswirkt, wodurch Jobcoaching-Einsätze zusätzlich erschwert werden, da die Informationsweitergabe mehr Zeit in Anspruch nimmt.



## 2.3. Art der Zuweisung

Die Kontaktaufnahme erfolgte in den überwiegenden Fällen durch die Firma, sehr oft melden sich jedoch auch die ArbeitnehmerInnen direkt bei uns. Von einer Beschäftigungsinitiative aus kam keine Anfrage, die Arbeitsassistentz meldete sich einmal.

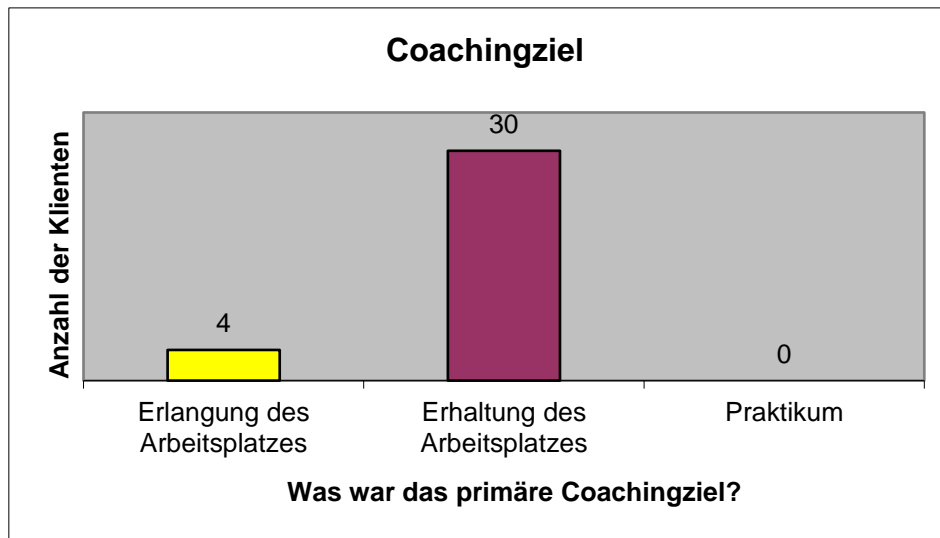


## 2.4. Coachingziel

Unter „Erlangung des Arbeitsplatzes“ sind nicht nur jene Maßnahmen bis zur Unterzeichnung eines Dienstvertrages erfasst, sondern auch die ersten Begleitungen am neuen Arbeitsplatz innerhalb der ersten 6 Monate.

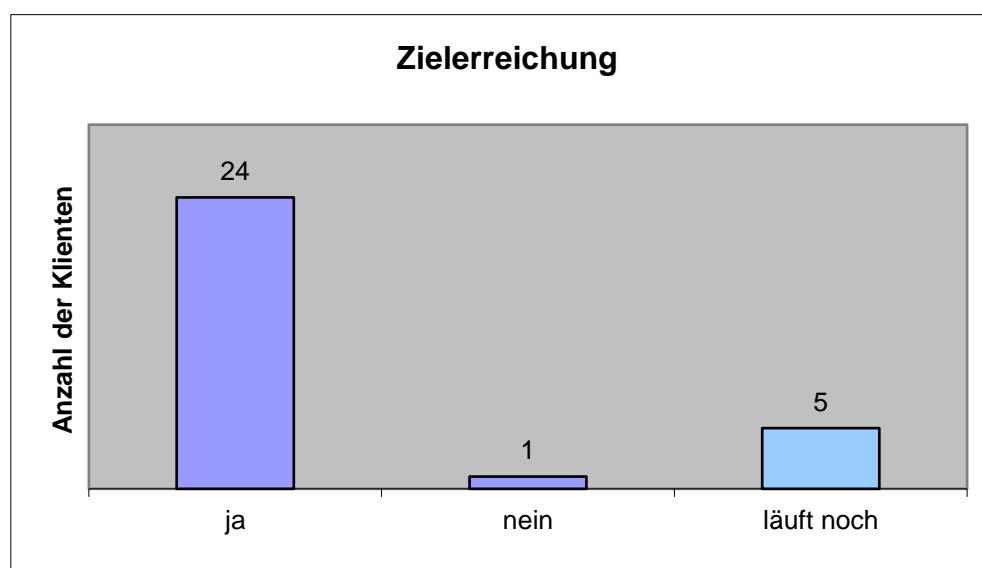
Unter „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ werden jene Einsätze erfasst, die zur Prävention von Krisen und zur unmittelbaren Krisenintervention nach Ablauf dieser 6 Monate dienen.

Praktikum wurde auch im Jahr 2018 keines begleitet.



## 2.5. Zielerreichung

Nur einmal konnte das angestrebte Ziel nicht erreicht werden, fünf Fälle konnten noch nicht gänzlich abgeschlossen werden.





### 3. Dolmetschzentrale

Die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache ist mittlerweile ein unverzichtbarer Bestandteil in der Gehörlosengemeinschaft geworden und vermittelt sowohl gehörlosen wie auch hörenden Parteien DolmetscherInnen für Einzelsettings, Veranstaltungen oder längerfristige Aufträge.

Die Klärung der Kostenübernahme und sonstigen Rahmenbedingungen gehört ebenso zur Aufgabe der Dolmetschzentrale wie die Akquise von DolmetscherInnen für die einzelnen Aufträge.

Ebenso werden Termine koordiniert und vereinbart, um die bestmögliche Besetzung zu gewährleisten.

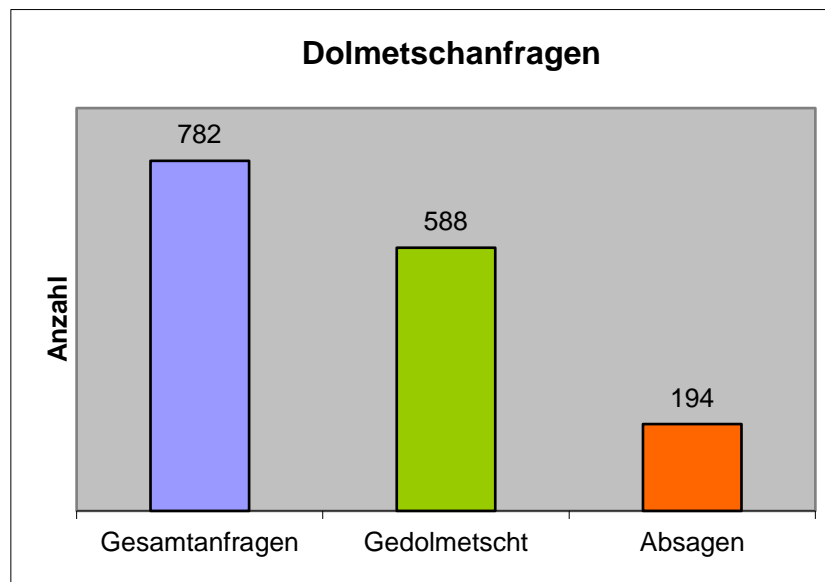
Die Dolmetschzentrale kann über verschiedene Wege erreicht werden.

- Fax
- Telefon
- Mobiltelefon (sms)
- E-Mail
- Persönlich
- Videotelefonie

### 3.1. Dolmetschanfragen und Absagen

#### 3.1.1. Anfragen

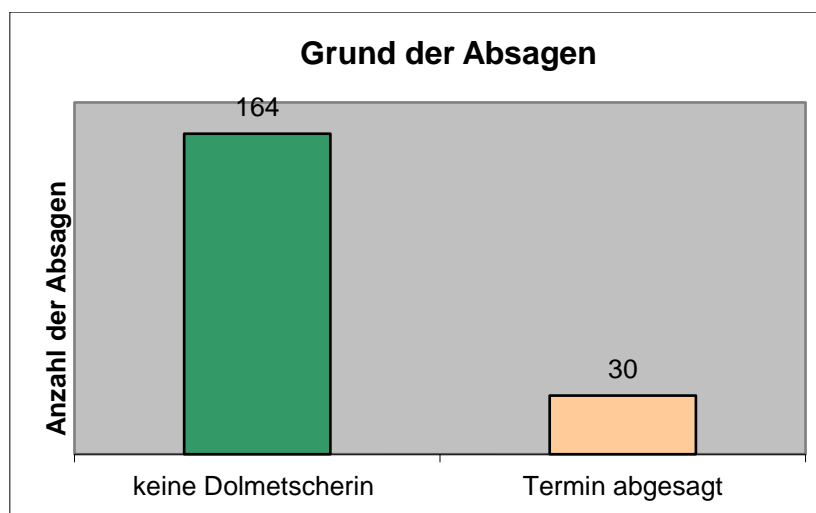
Für das Jahr 2018 wurden insgesamt **782 Anfragen** an die Dolmetschzentrale gerichtet, wobei davon für 588 Termine eine (bei Bedarf mehrere) DolmetscherInnen gefunden und vermittelt werden konnte(n). 194 Termine mussten jedoch abgesagt werden.



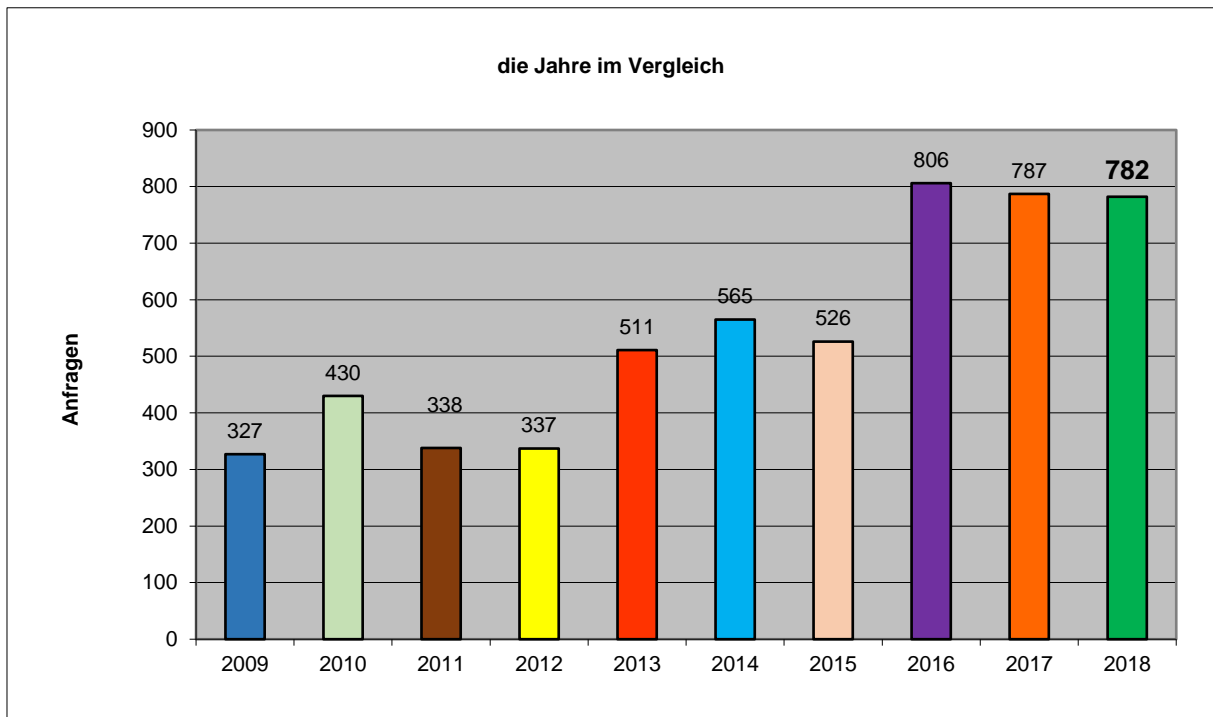
#### 3.1.2. Absagen

Dies entspricht einem **Verhältnis 75% gedolmetschten zu 25% abgesagten Anfragen** und liegt somit deutlich höher als im Vorjahr.

Mehrere Gründe führten zu diesem Anstieg, unter anderem eine längerfristige Ausbildung, die gedolmetscht wird. Dieser Auftrag wurde nur einmal vermittelt, bindet jedoch viele personelle und zeitliche Ressourcen der DolmetscherInnen. Der Hauptgrund der Absagen lag bei 164 Fällen daran, dass kein/e Dolmetscher/in gefunden werden konnte, bei 30 Fällen der Termin abgesagt wurde.

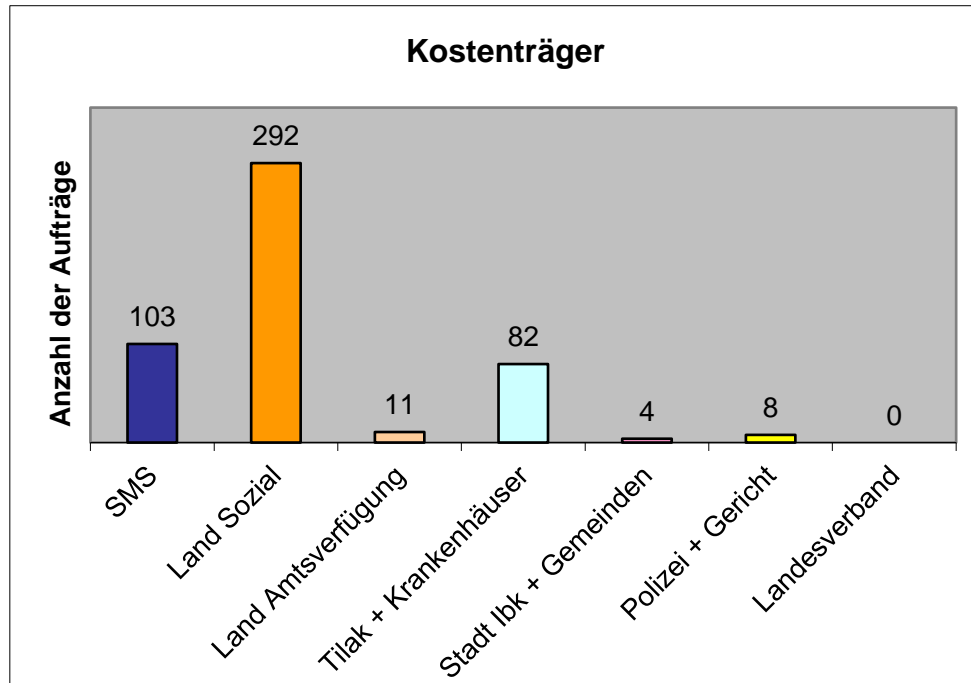


Im direkten Vergleich zeigt sich, dass die Anzahl der Anfragen wieder leicht gesunken ist, jedoch immer noch den dritthöchsten Wert seit Beginn der Aufzeichnungen aufweist und sich der Trend wohl auch weiterhin so fortsetzen wird.



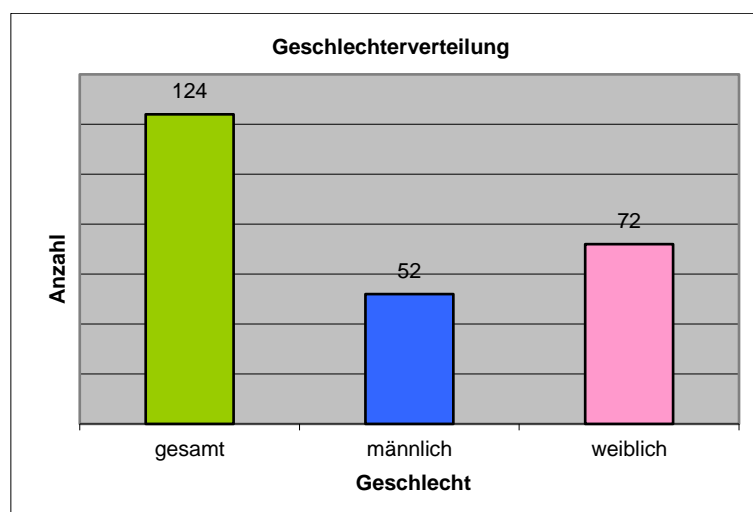
### 3.2. Kostenträger

In der folgenden Aufstellung wird ersichtlich, für welche Kostenträger Anfragen bearbeitet wurden. Die spiegelt jedoch nicht die tatsächliche Abrechnungsleistung wider, da sowohl gehörlose wie auch hörende Parteien DolmetscherInnen direkt beauftragen können.



### 3.3. Klienten

Für insgesamt **124 KlientInnen** wurde eine Dolmetschleistung über das Land Tirol oder die Tirol Kliniken abgerechnet. Arbeitsplatzbezogene und andere Dolmetschungen werden nicht zentral über die Dolmetschzentrale gesammelt, daher liegen uns hierzu keine Zahlen vor.

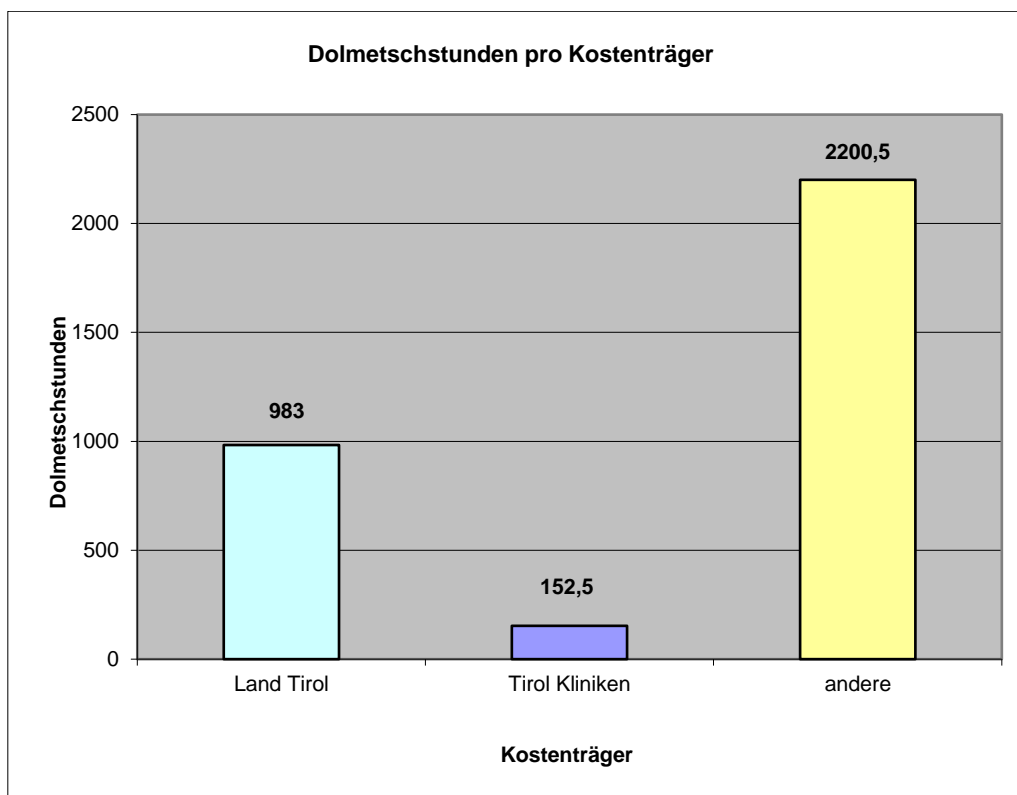


### 3.4. Gedolmetschte Stunden

Im Jahr 2018 wurden **3336 Stunden** an Dolmetschleistung erbracht!

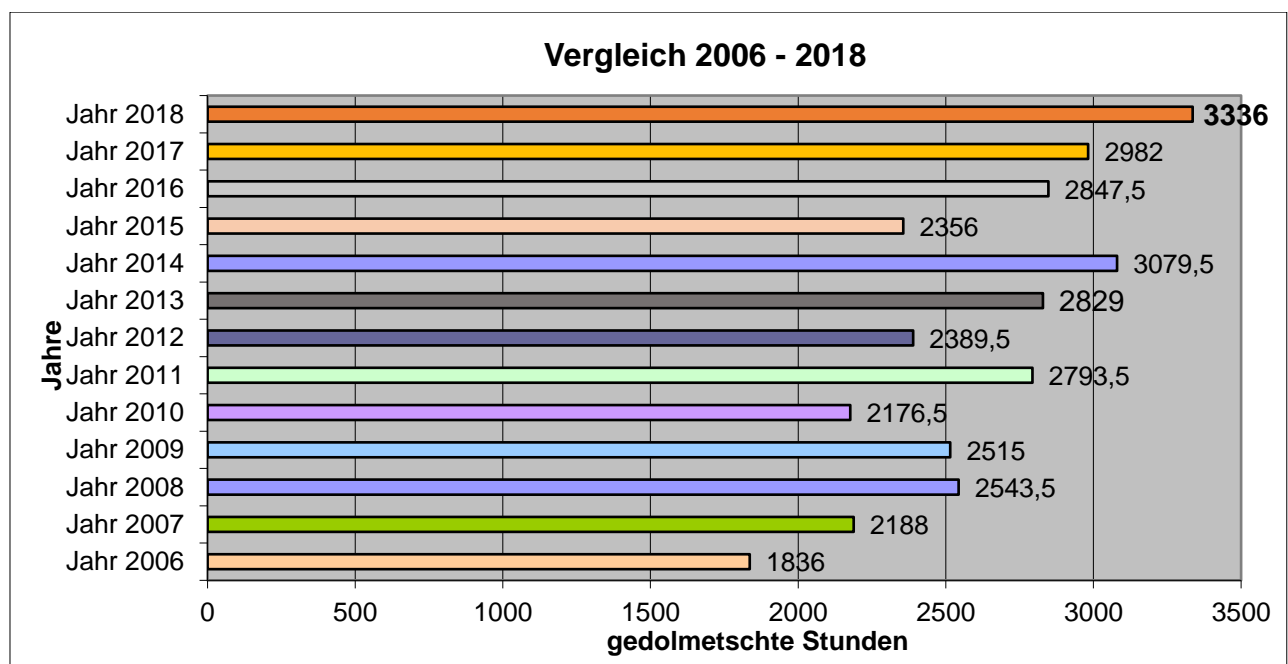
Da die Abrechnung für das Land Tirol und die Tirol Kliniken über die Dolmetschzentrale erfolgt, kann hier eine gesonderte Aufschlüsselung erfolgen. Nach 2 Jahren mit einer deutlichen Überschreitung einer 1000 Stunden Grenze, liegen die abgerechneten Stunden für das Land Tirol wieder darunter. Zu vermuten ist, dass gerade kürzere Termine im sozialen Umfeld (Arztbesuche, Amtswege,...) zu Lasten längerer oder längerfristiger Termine abgesagt werden mussten, wie auch der Anstieg in den Absagen auf 25% aller Anfragen belegt.

In den 2200,5 Stunden „andere“ sind auch jene **knapp 900 Stunden** mitgerechnet, die über einen **Ausbildungsträger** abgerechnet werden, welcher den Großteil dieser Kosten mit dem Land Tirol gegenrechnen kann. Andere Kostenträger, die hier subsummiert sind, sind das Sozialministeriumsservice, die Gerichte, die Landtagsdirektion oder auch einzelne Veranstalter als Privatzahler.



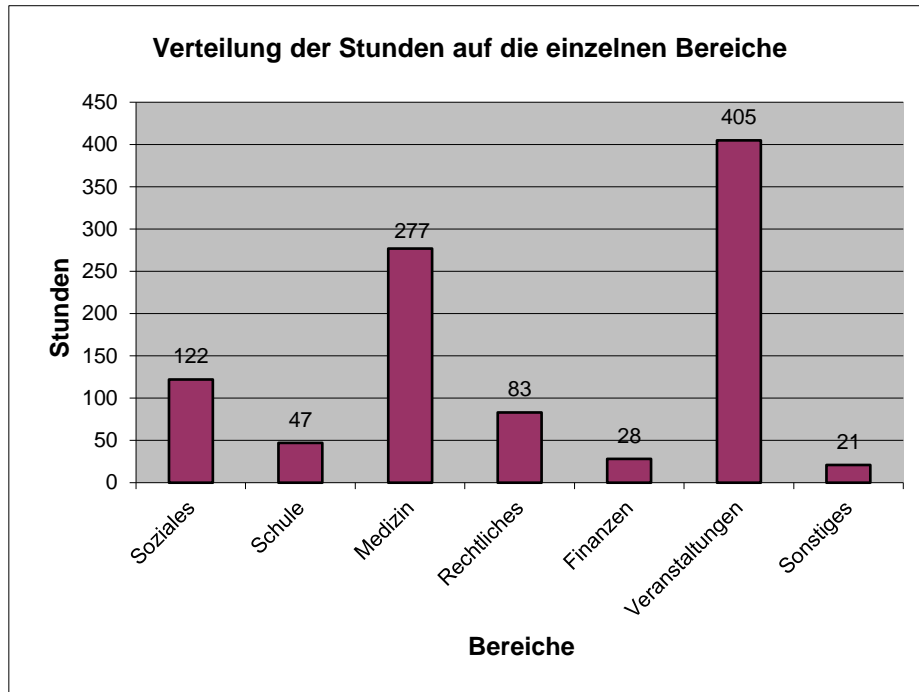
Nichtsdestotrotz ist die gesamte erbrachte Dolmetschleistung mit deutlich über 3000 Stunden in einem Jahr sehr hoch und zeigt eine sehr gute Auslastung. Mit dem Jahr 2018 wurde wieder ein neuer Spitzenwert erreicht.

Ob dies auch in den folgenden Jahren noch so gehalten werden kann, muss in Frage gestellt werden. Leider gibt es noch immer keine Ausbildung in Tirol und schon kleine Änderungen im derzeitigen DolmetscherInnen-Pool können sich schlagartig in den Stunden niederschlagen.

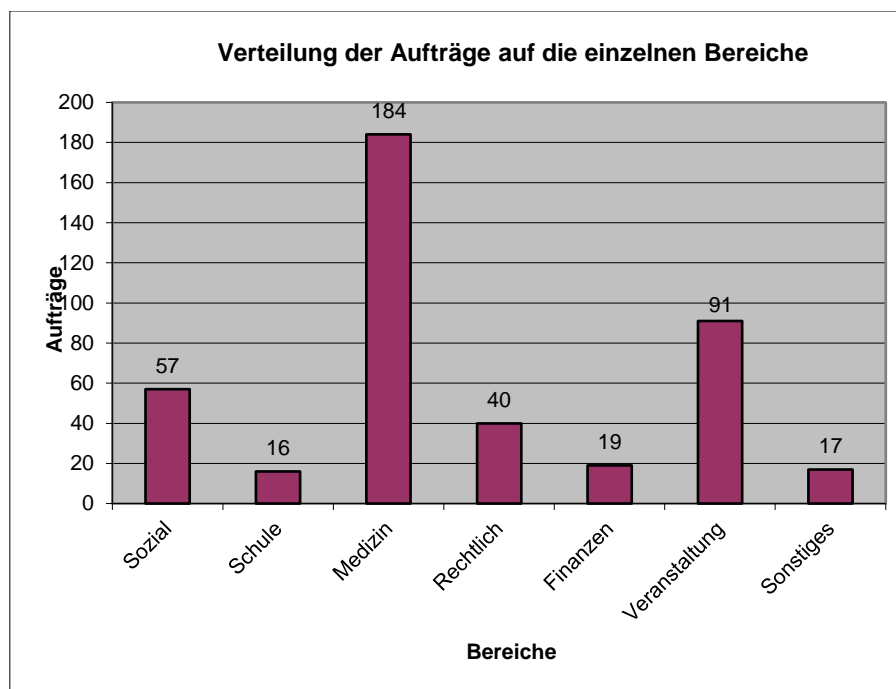


### 3.4.1. Land Tirol – Dolmetschbereiche

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 983 Stunden über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können folgende Bereichsgliederungen unterschieden werden



In diesem Zusammenhang ist nicht nur interessant, wie viele Stunden für die einzelnen Bereiche aufgewendet wurden, sondern auch, um wie viele einzelne Aufträge es sich hierbei handelte.



## 4. Beratungsstelle

Die Erfassung der Daten in diesem Bereich wurde maßgeblich durch die gemischte Finanzierung durch das Sozialministeriumservice Tirol und das Land Tirol gesteuert. So wurden in getrennten Statistiken erhoben, wie viele KlientInnen eine Beratung/Betreuung in Bezug auf den Arbeitsplatz und wie viele KlientInnen eine Beratung/Betreuung in sonstigen Lebensbereichen in Anspruch nahmen.

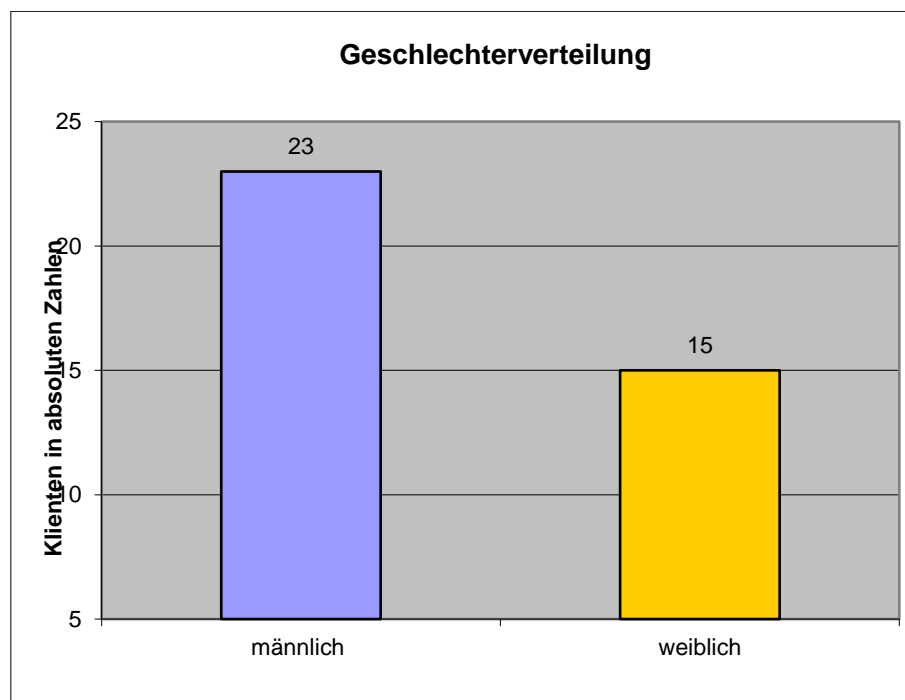
Obwohl laut Fördervereinbarung mit dem Sozialministeriumservice die Bereiche der Unterstützung für Antragstellungen und Gehörlosendienste ein Beratungsbereich ist, der ebenfalls vom Sozialministeriumservice gefördert wird, zählt er inhaltlich-statistisch gesehen zu Sozialberatungsleistungen.

Das heißt, dass hier **direkt auf den Arbeitsplatz bezogene Beratungen** ausgewertet wurden.

### 4.1. Arbeitsplatzbezogene Beratungen/Betreuung von Menschen mit Behinderung

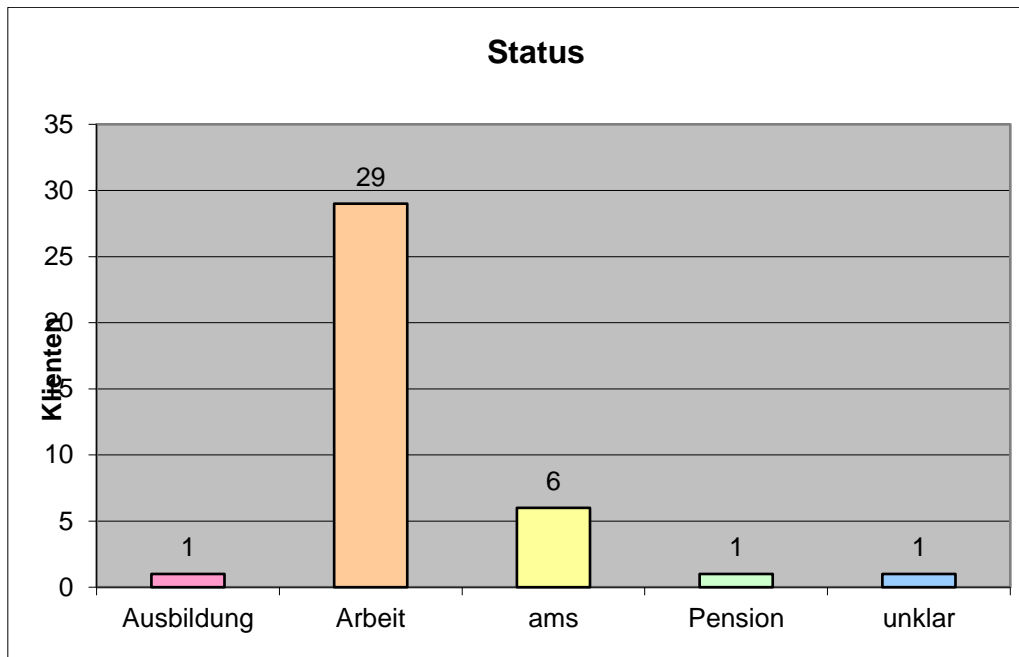
Die in dieser Statistik erfassten KlientInnen sind zusätzlich zu den KlientInnen des Jobcoachings intensiv beraten und betreut worden in Bezug auf arbeitsplatzrelevante Themen und Problematiken.

Dabei wird in einer ersten Betrachtung ersichtlich, dass annähernd so viele KlientInnen im Jahr zuvor, nämlich **38 KlientInnen**, eine Beratung bzw. Betreuung wünschten, wovon 23 Personen männlich und 15 Personen weiblich sind.

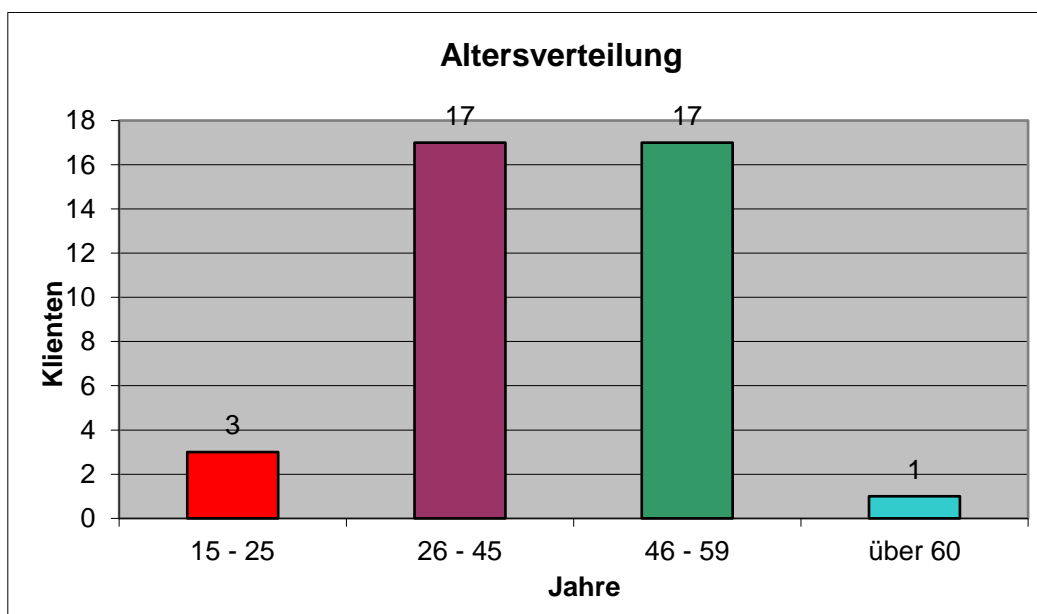




Davon befanden sich der überwiegende Teil der KlientInnen in einem aufrechten Arbeitsverhältnis, eine Person in Ausbildung, sechs KlientInnen waren beim AMS gemeldet und eine KlientIn bezieht eine Pension und ist „nur“ nebenbei in einem geringen Ausmaß weiter beruflich tätig. Nur bei einer Person ist der Status noch nicht geklärt.



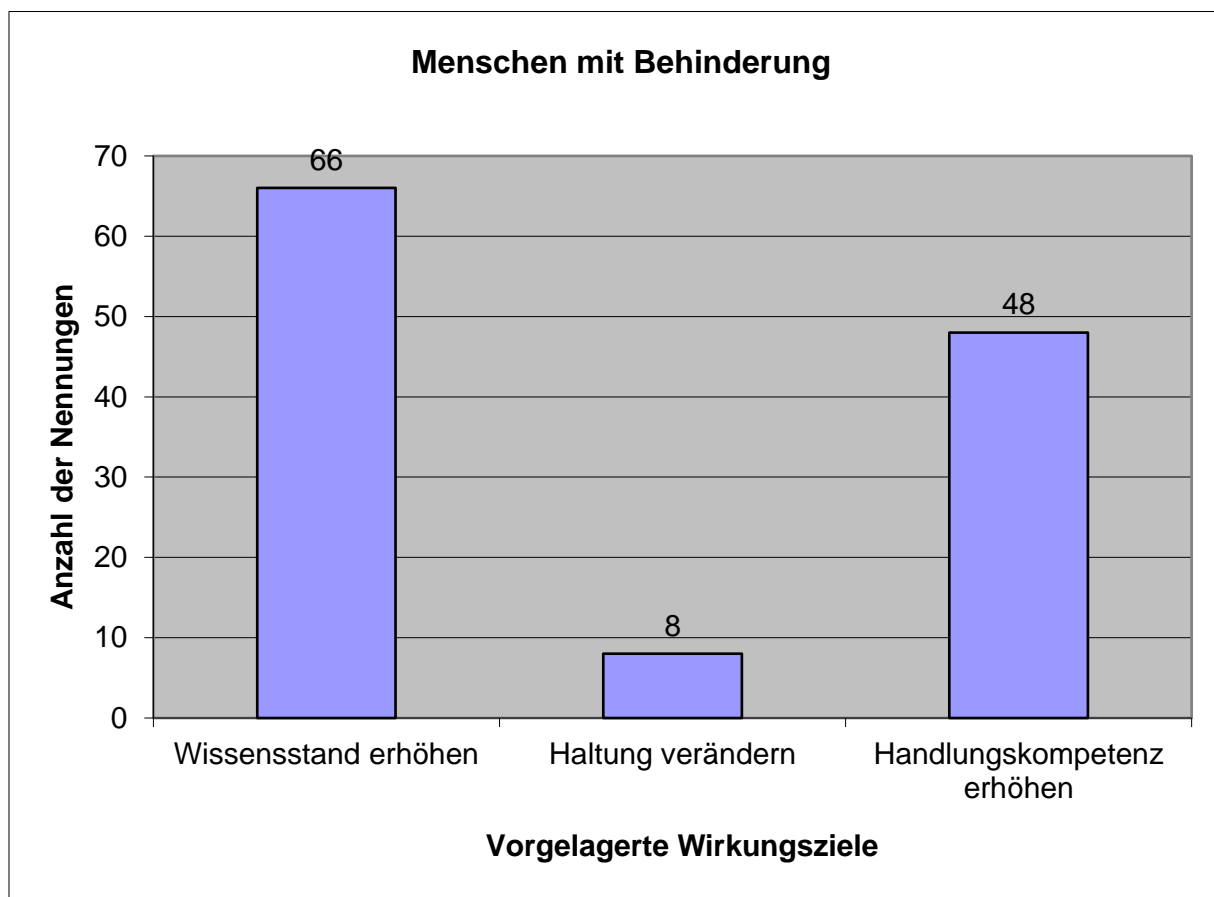
Hinsichtlich der Altersverteilung ist bemerkbar, dass sich am meisten KlientInnen zwischen 26 – 59 Jahren befinden, während hingegen ältere ArbeitnehmerInnen über 60 Jahren anscheinend weniger Beratungsbedarf mehr haben.



Wie bereits in den vergangenen Jahren wurde auch für heuer die Unterteilung in die drei Bereiche „**Wissensstand erhöhen**“, „**Haltung ändern**“ und „**Handlungskompetenz erhöhen**“ beibehalten.

Unserer Meinung nach nimmt gerade bei der Zielgruppe der Gehörlosen/Hörbeeinträchtigten die **Wissensvermittlung** einen **wesentlichen Bereich** der Beratung ein, da viele Informationen, die normalerweise akustisch vermittelt werden, nicht verarbeitet werden können und durch Sprachbarrieren eine Nachfrage am Arbeitsplatz direkt oft nur schwer möglich ist. Da wir generell eine sehr positive Einstellung unserer KlientInnen in Bezug auf Arbeit feststellen, ist der Bereich Haltung ändern oft nur untergereicht.

Viel wichtiger erscheint uns im Sinne des **Empowerments** von Menschen mit Behinderung der Bereich **Handlungskompetenz erhöhen**.



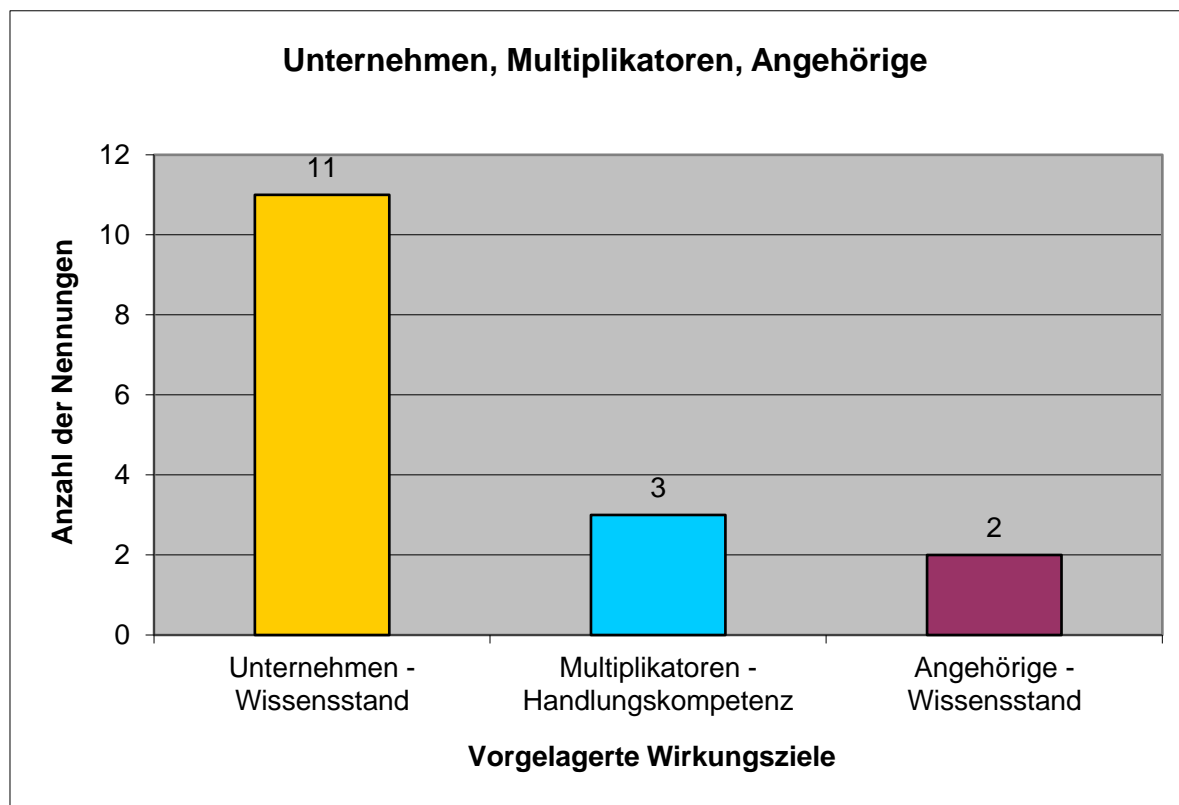
#### 4.2. Arbeitsplatzbezogene Beratungen/Unternehmen, Multiplikatoren, Angehörige

Diese Gruppen zählen nicht zu unseren Kerngebieten, der Vollständigkeit halber werden die an uns heran getragenen Beratungswünsche jedoch erfasst. Für alle drei gilt jedoch, dass wir uns hier um **keine aktive Beratung bemühen, jedoch für alle Anfragen offen** sind.

Bei **Unternehmen** ging es darum, den Wissensstand zu erhöhen: Dies geschah besonders im Hinblick auf Informationen das Jobcoaching oder den Einsatz von GebärdensprachdolmetscherInnen betreffend, sowie über sprachliche und kulturelle Belange von Gehörlosen. Sehr erfreulich finden wir den Umstand, dass sich viele Firmen direkt an uns wenden und Beratungsangebote in Anspruch nehmen.

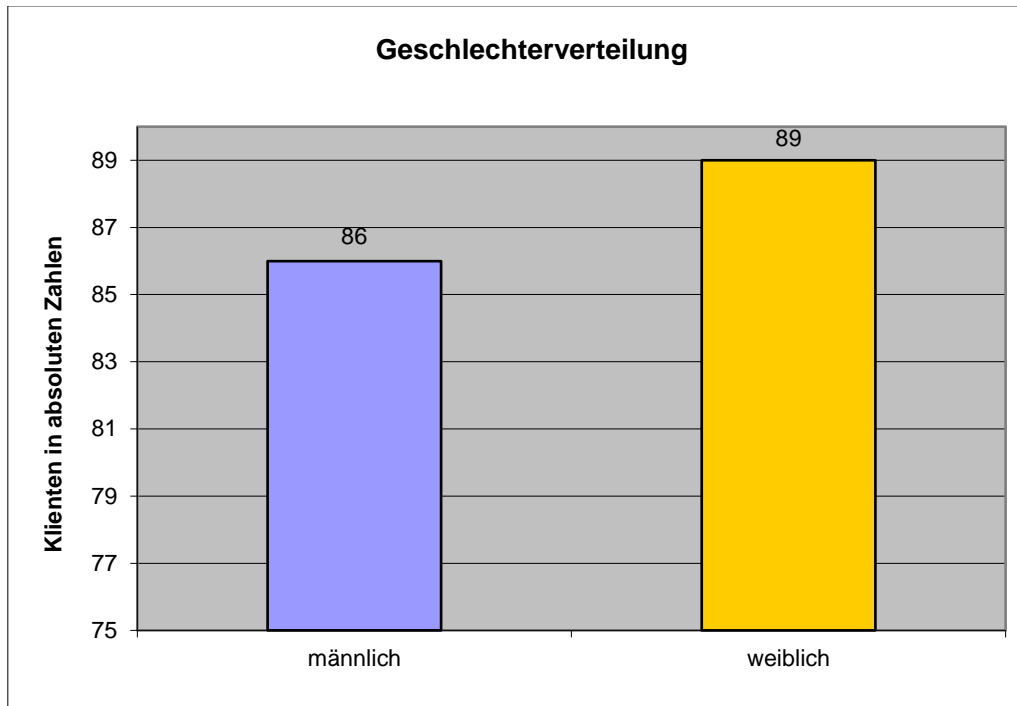
Als **Multiplikatoren** werden Institutionen betrachtet, die keine Gehörlosen angestellt haben, aber eine Informationsweitergabe-Funktion einnehmen können.

**Angehörige** wenden sich traditionell nur wenige an uns, dennoch möchten wir auch dieser Gruppe die Türe nicht verschließen.

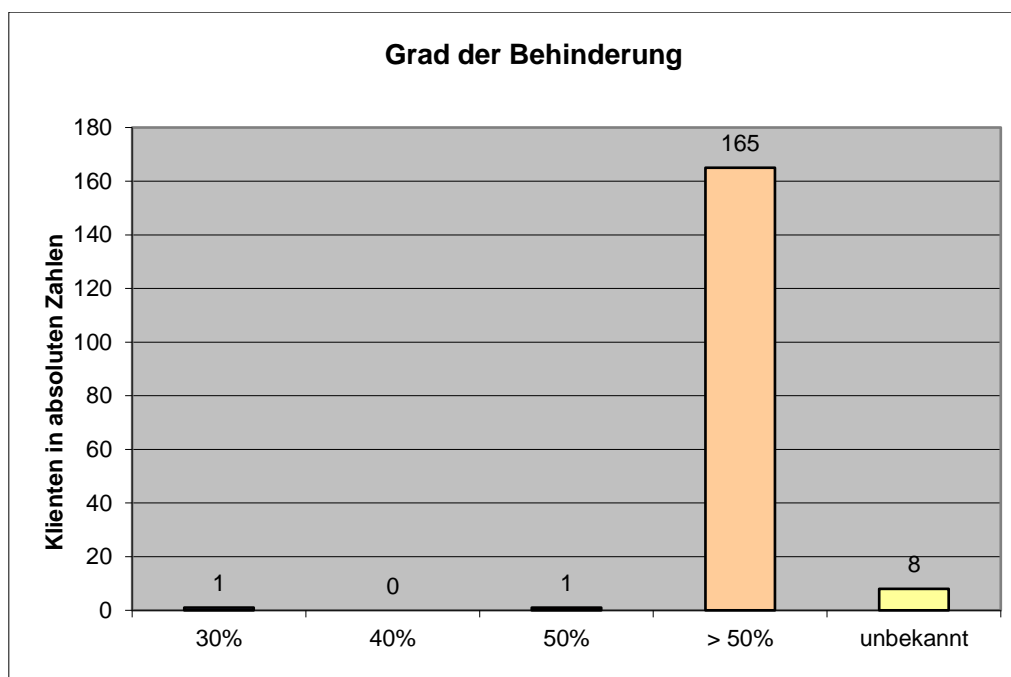


#### 4.3. Sozialberatungsleistung

Streng von den Arbeitsplatzbezogenen Beratungen und Betreuungen getrennt werden Sozialberatungsleistungen, obwohl sie z.T. den Arbeitsplatz tangieren oder sich indirekt darauf auswirken können. In dieser Kategorie wurden insgesamt **175 KlientInnen** beraten, wobei eine relative Ausgewogenheit zwischen den Geschlechtern besteht.

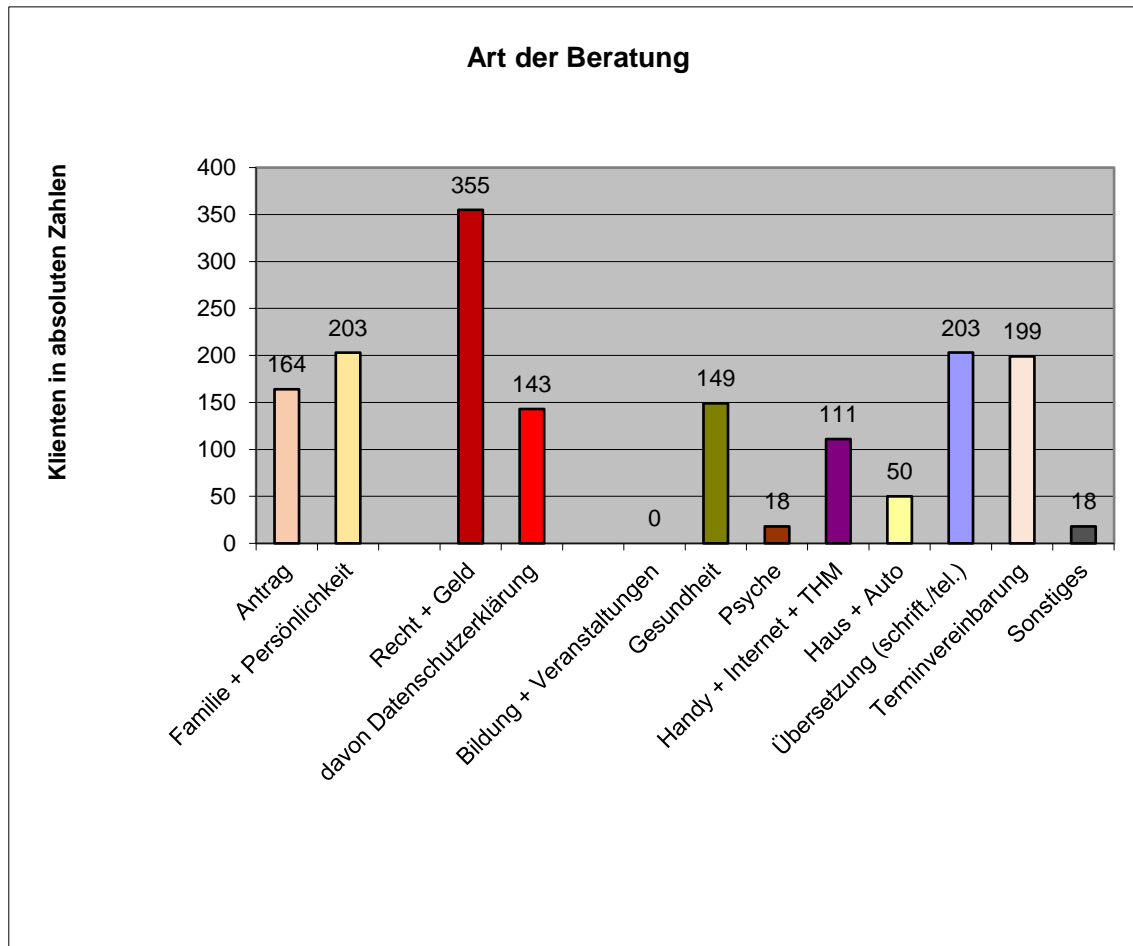


Fast alle KlientInnen weisen einen Grad der Behinderung von über 50% auf. Beratungsleistungen stehen allen Menschen mit einer nachgewiesenen Hörschädigung zu.



## Beratungen

Insgesamt gab es **1470 Beratungsfälle**, die einzelnen Beratungsleistungen wurden dokumentiert und in verschiedene Bereiche eingeteilt erfasst.



Der Punkt **Terminvereinbarungen** bringt für unsere KlientInnen den Vorteil, dass sie gleich abklären lassen können, ob ein/e Dolmetscher/in bestellt werden muss und können bei Bedarf direkt einen Auftrag an die Dolmetschzentrale weiterleiten.

Die Beratungen zu **Übersetzungen** stellen einen klassischen Gehörlosendienst dar, wie er seit Beginn der Beratungsstelle angeboten wird und nach wie vor von unseren KlientInnen gerne in Anspruch genommen wird. Viele Missverständnisse können aus dem Weg geräumt und Fristen rechtzeitig gewahrt werden.

Sandra Paris bietet die Beratung zu **Handy + Internet + THM** wieder monatlich an und wie zu sehen ist, werden diese Termine gerne wahrgenommen.

Ein ganz besonderer Schwerpunkt lag in diesem Jahr, besonders im zweiten Halbjahr auf dem Bereich **Recht + Geld**. Durch die im Mai in Kraft getretene **Datenschutzgrundverordnung** wurde es notwendig, von allen KlientInnen eine Einwilligung einzuholen. Dies setzte in einem ersten Schritt voraus, die Information für die KlientInnen verständlich aufzubereiten und zugänglich zu machen. Schließlich mussten alle KlientInnen kontaktiert und in einem persönlichen Gespräch über Inhalt und Notwendigkeit aufgeklärt werden. Dies war unabdingbar, um das entgegenbrachte Vertrauen in unsere Arbeit nicht zu gefährden.

Insgesamt konnten bis Jahresende bereits **143 Datenschutzvereinbarungen** unterzeichnet werden. Einige KlientInnen konnten noch nicht persönlich erreicht werden (aufgrund der weiten Entfernung des Wohnortes, des Alters, der eingeschränkten Mobilität, etc.), weswegen deren Unterfertigung noch aussteht. Auch im Jahr 2019 werden wir weiter an der Umsetzung der Unterfertigung einer Vereinbarung mit allen KlientInnen arbeiten.

Wir möchten jedoch festhalten, dass die Umsetzung dieser Verordnung sehr **zeitintensiv** war und **viele Ressourcen gebunden** hat.

## 5. Öffentlichkeitsarbeit

### 5.1. Internetpräsenz

Aufgrund der in Kraft getretenen Datenschutzgrundverordnung können leider keine Zugriffsdaten mehr ermittelt werden.

### 5.2. Newsletter, Dienstplan

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 20 Newsletter verschickt, um unsere InteressentInnen über Neuigkeiten auf dem Laufenden zu halten. In den Newslettern ist auch der jeweilige Dienstplan für den kommenden Monat abrufbar, diese Pläne sind auch weiterhin online auf der Seite der Beratungsstelle.

### 5.3. Facebook

Um tagesaktuell Informationen teilen zu können und um eine große Breite unserer KlientInnen zu erreichen, wird auch unsere Facebook-Seite laufend betreut. Es werden dort Veranstaltungen geteilt, gedolmetschte Vorträge angekündigt, Links zu Internet-Liveschaltungen gelegt und vieles mehr. Hier können ohne großen technischen Aufwand Videos mit Informationen in Gebärdensprache gepostet werden.

### 5.4. sonstige Veranstaltungen/Präsentationen/Auftritte

- Plenum Landtag
- 10-Jahres-Feier BSVT
- Helen Keller Veranstaltung/TB Arbeit
- Interview Radio Tirol (Schriftdolmetschen)
- Interview Radio Tirol (Helen Keller Veranstaltung)
- Aktionstag "Barrierefreiheit beginnt im Kopf"
- Fortbildung Caritas

Hier sind nur die größeren Events vermerkt, denn natürlich geschieht Aufklärung und Sensibilisierung auch im täglichen Leben mit vielen Einzelpersonen. Es geschieht immer wieder, dass **Mitarbeiter anderer Institutionen oder Privatpersonen** bei uns anrufen und weitergehende oder spezielle Informationen benötigen als auf der Homepage verfügbar. Dies war **20 Mal** so der Fall und zeigt deutlich, dass die Beratungsstelle für Gehörlose und Dolmetschzentrale für Gebärdensprache nicht nur bei den Betroffenen selbst bekannt ist, sondern sich auch als erste Anlaufstelle für Nicht-Betroffene etablieren konnte. Eine derartige Bekanntheit fassen wir als positives Feedback der jahrelangen Öffentlichkeitsarbeit auf!