



2019

Jahresbericht

Beratungsstelle für Gehörlose
Dolmetschzentrale für Gebärdensprache

 Sozialministeriumservice



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.	KundInnen	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.	Newsletter, Dienstplan.....	23
5.2.	Facebook	23
5.3.	sonstige Veranstaltungen/Präsentationen/Auftritte	23
6.	Besondere Herausforderungen	24

1. Einleitende Bemerkung

Der vorliegende Jahresbericht der Beratungsstelle für Gehörlose & Dolmetschzentrale für Gebärdensprache soll einen Einblick in die geleisteten Tätigkeiten und Arbeitsfelder des gesamten Jahres 2019 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 2019, die hier präsentiert werden dürfen:

Sandra Paris verabschiedeten wir im Sommer in den Mutterschutz und eine anschließende Karenz.



Martina da Sacco verließ nach vielen Jahren im Team die Beratungsstelle im Oktober, wird uns aber in der Taubblindenarbeit weiterhin tatkräftig zur Seite stehen.



Veronika Lamprecht übernahm im September die Aufgabe der Koordination der Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen



Annika Feth komplettiert seit November das Team



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.

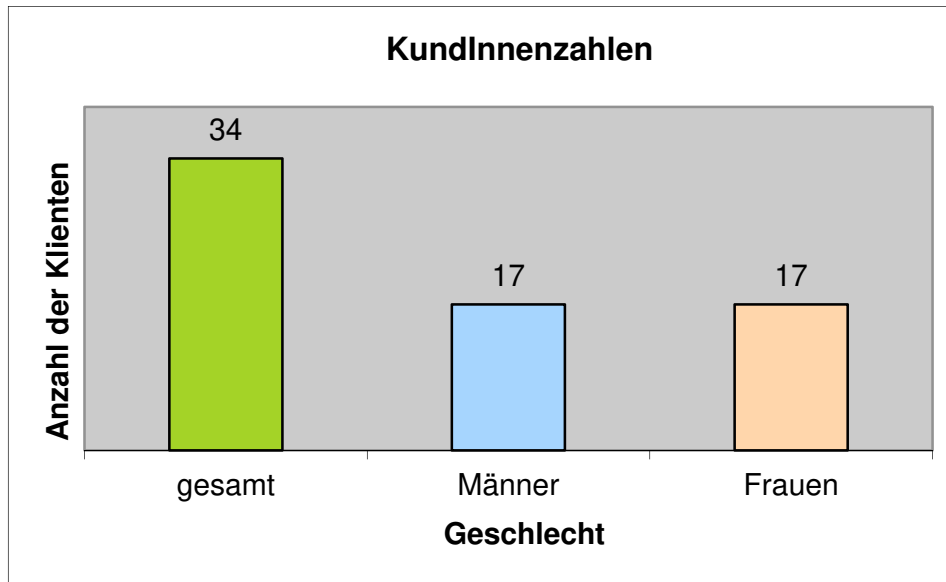
Gerade diese präventive Arbeit wird sowohl von ArbeitnehmerInnen wie auch ArbeitgeberInnen sehr geschätzt und alle Beteiligten sind sich dessen bewusst, dass durch einen regelmäßigen Kontakt ein entspanntes Arbeitsverhältnis leichter zu erhalten ist.

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

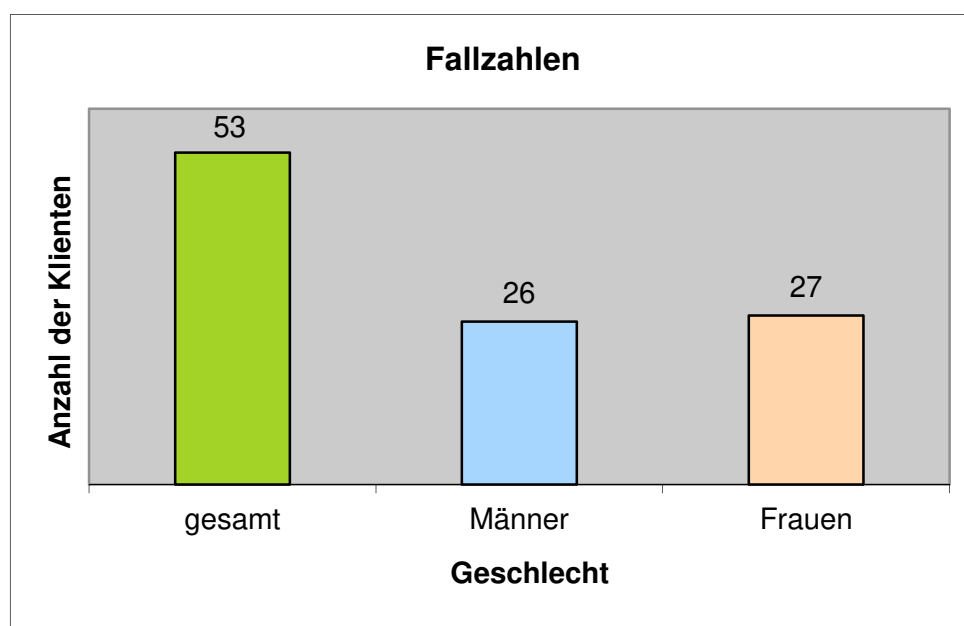
Diese Leistung wird zum einen direkt in den Betrieben vor Ort erbracht, aber auch außerhalb. Manche Hindernisse brauchen mehr Anstrengung, um überwunden werden zu können und oft bietet sich ein neutraler Ort besser an, um einen Perspektivenwechsel vollziehen zu können.

2.1. Geschlechterverteilung

Im Jahr 2019 nahmen **34 KundInnen** das Angebot des Jobcoachings in Anspruch, davon 17 Männer und 17 Frauen. Im Vergleich zu den Vorjahren (+/- 20 Personen) eine immense Steigerung!

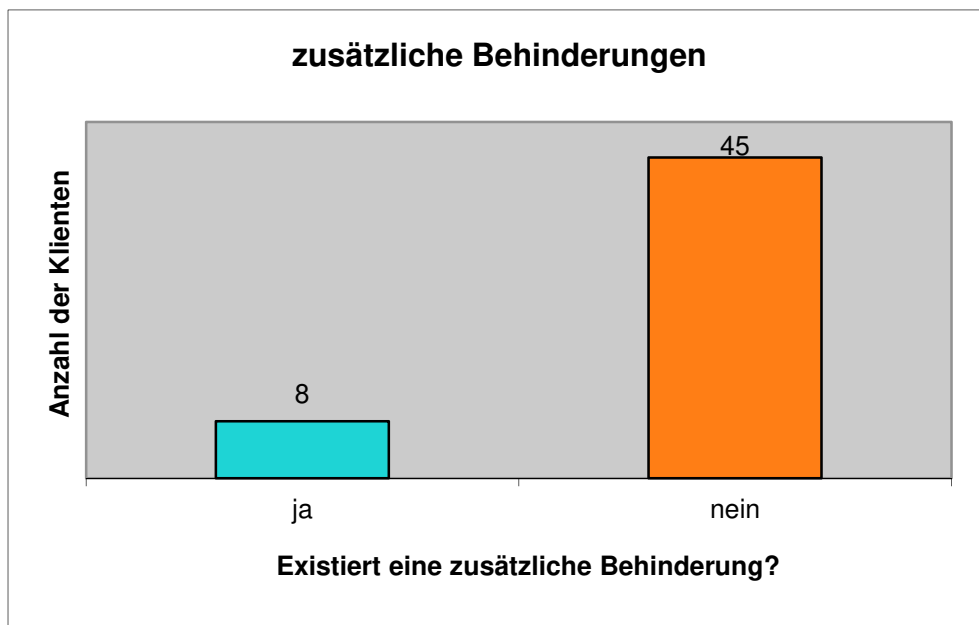


Da die Leistung des Jobcoachings mehrmals im Jahr bezogen werden kann, spiegelt sich der Arbeitsaufwand in den Fallzahlen besser wider. Denn auch wenn es sich um ein und dieselbe statistisch erfasste Person handelt, so können sich die Rahmenbedingungen grundlegend geändert haben – neue MitarbeiterInnen,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



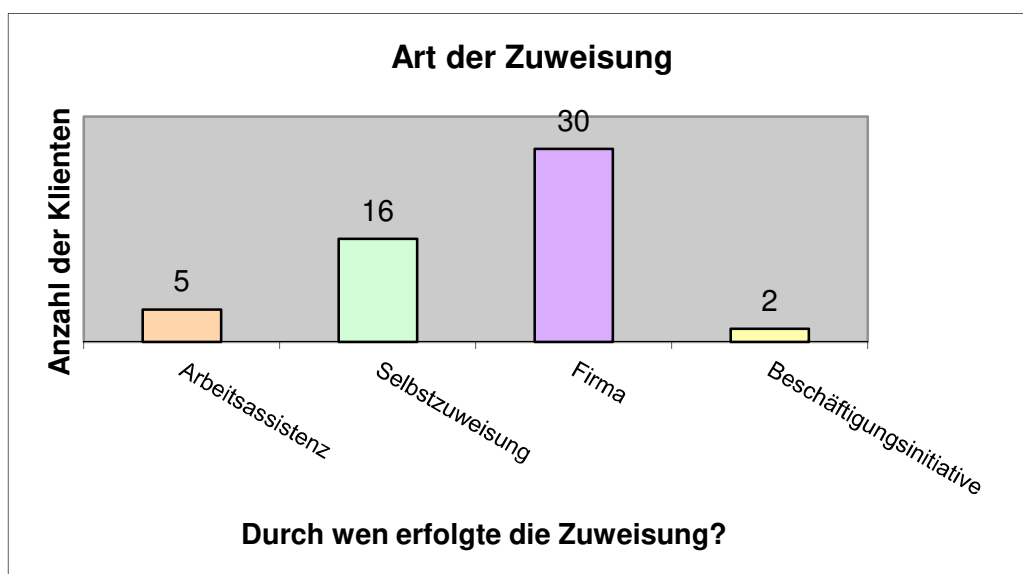
2.2. Zusätzliche Behinderung

In acht 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 kamen zwei Anfragen, die Arbeitsassistentz meldete sich fünfmal.

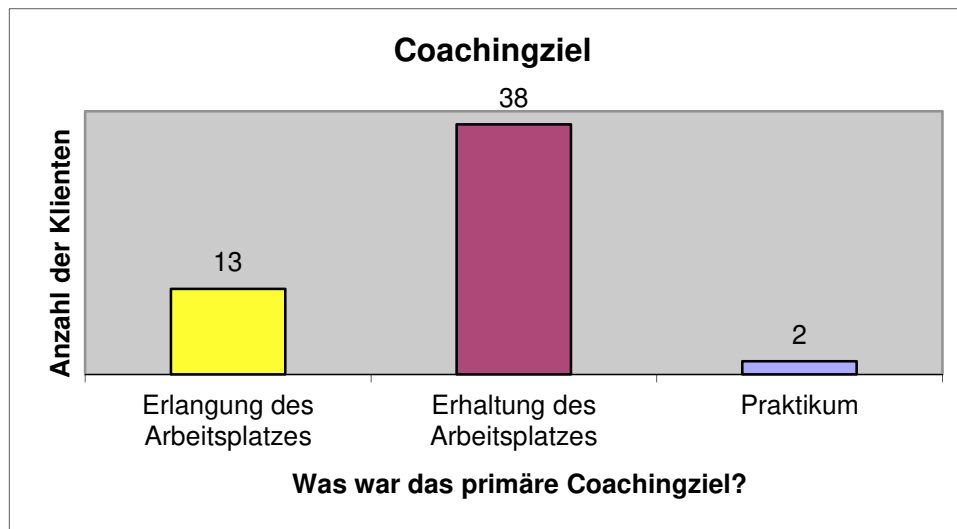


2.4. Coachingziel

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.

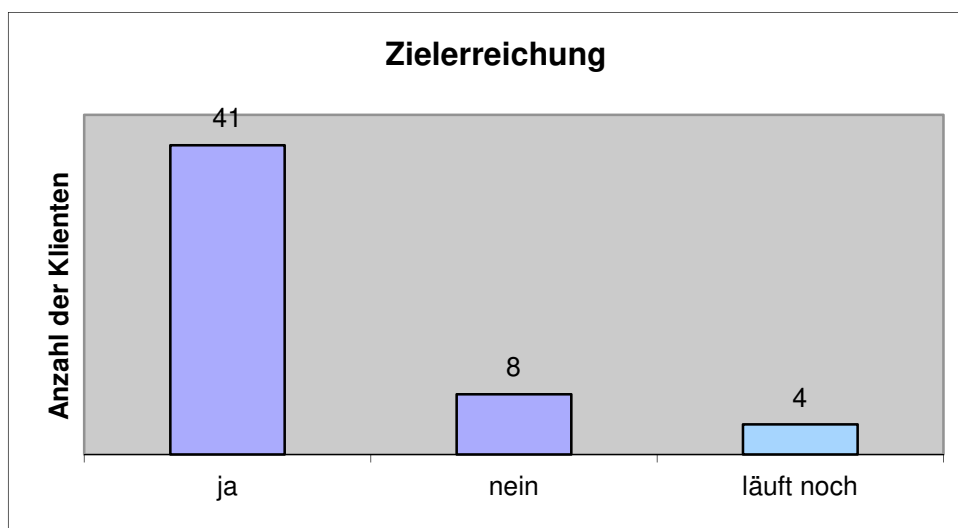
Unter „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ werden jene Einsätze erfasst, die zur Prävention von Krisen und zur unmittelbaren Krisenintervention nach Ablauf dieser 6 Monate dienen.

Praktika wurden im Jahr 2019 zwei begleitet.



2.5. Zielerreichung

Insgesamt acht Mal konnte das angestrebte Ziel nicht erreicht werden, vier 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.

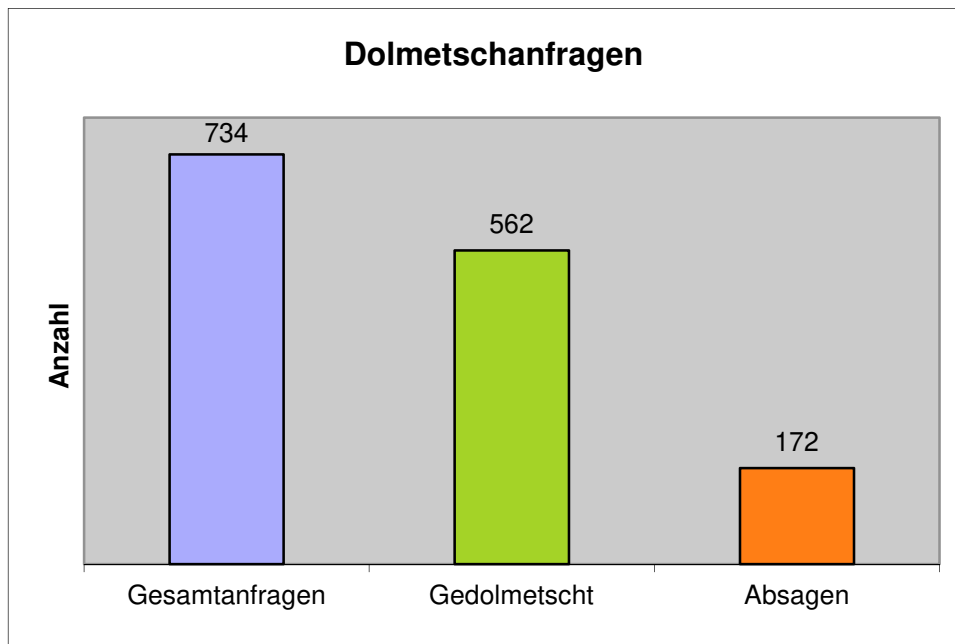
Die Dolmetschzentrale kann über verschiedene Wege erreicht werden.

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

3.1. Dolmetschanfragen und Absagen

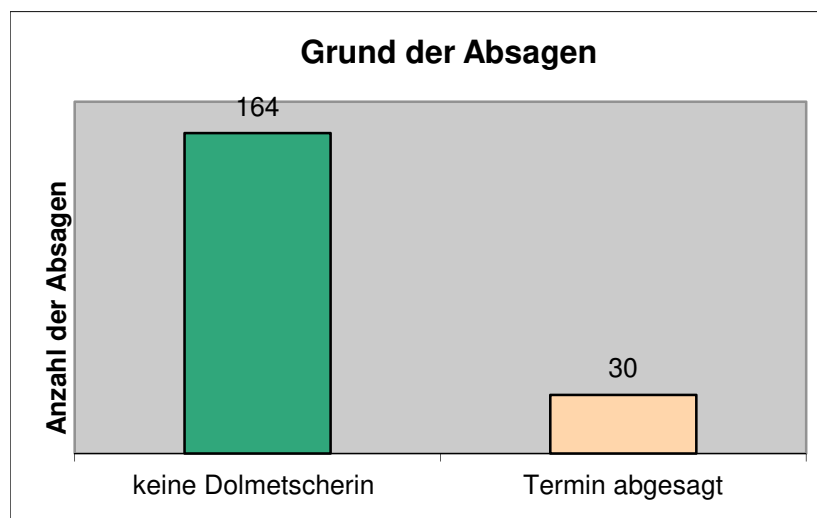
3.1.1. Anfragen

Für das Jahr 2019 wurden insgesamt **734 Anfragen** an die Dolmetschzentrale gerichtet, wobei davon für 562 Termine eine (bei Bedarf mehrere) DolmetscherInnen gefunden und vermittelt werden konnte(n). 172 Termine mussten jedoch abgesagt werden.

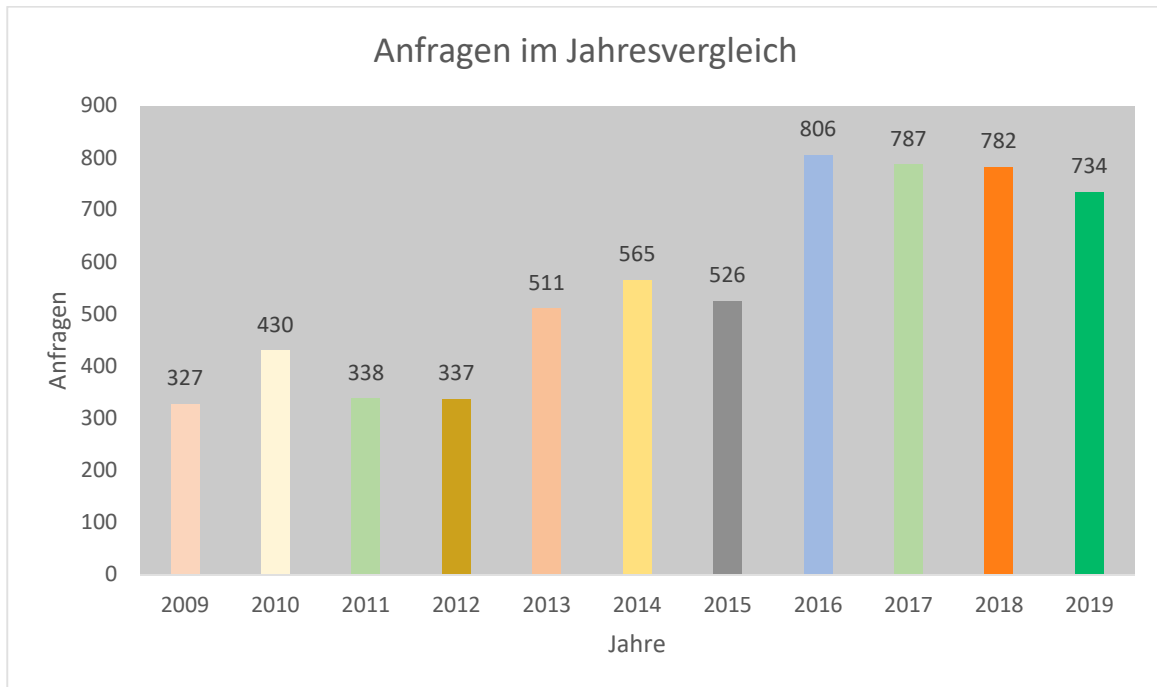


3.1.2. Absagen

Dies entspricht einem **Verhältnis 77% gedolmetschten zu 23% abgesagten Anfragen** und liegt somit etwas niedriger als im Vorjahr.

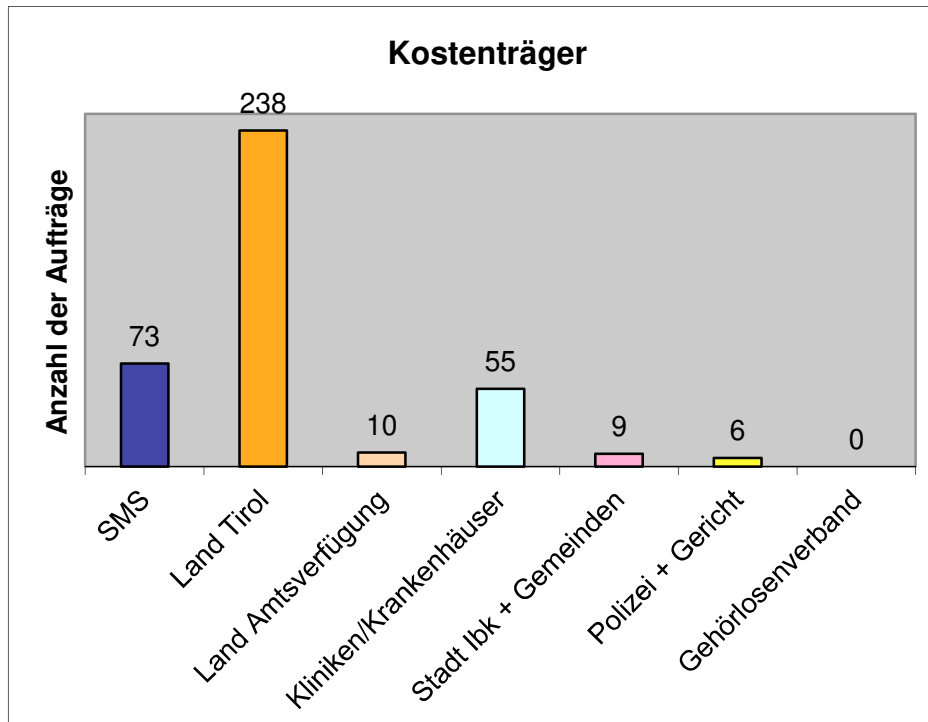


Im direkten Vergleich zeigt sich, dass die Anzahl der Anfragen wieder leicht gesunken ist, jedoch weiterhin auf einem sehr hohen Niveau rangiert.



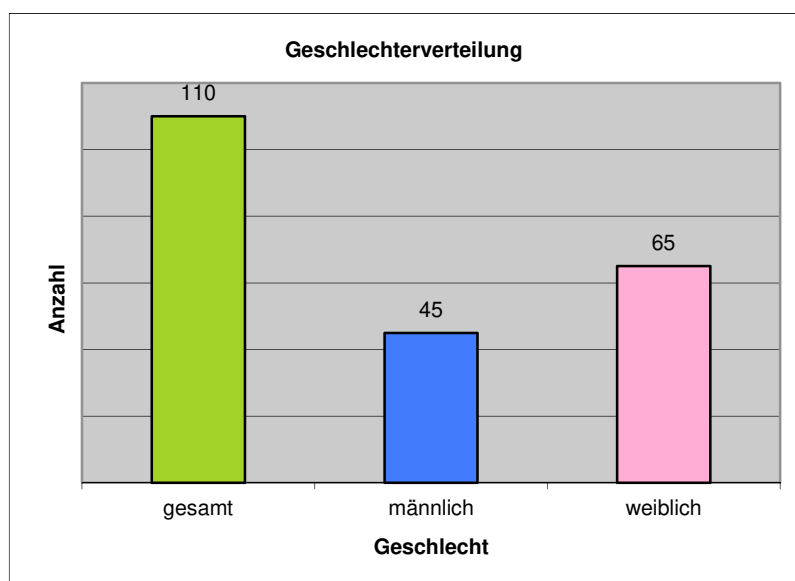
3.2. Kostenträger

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. KundInnen

Für insgesamt **110 KundInnen** 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.

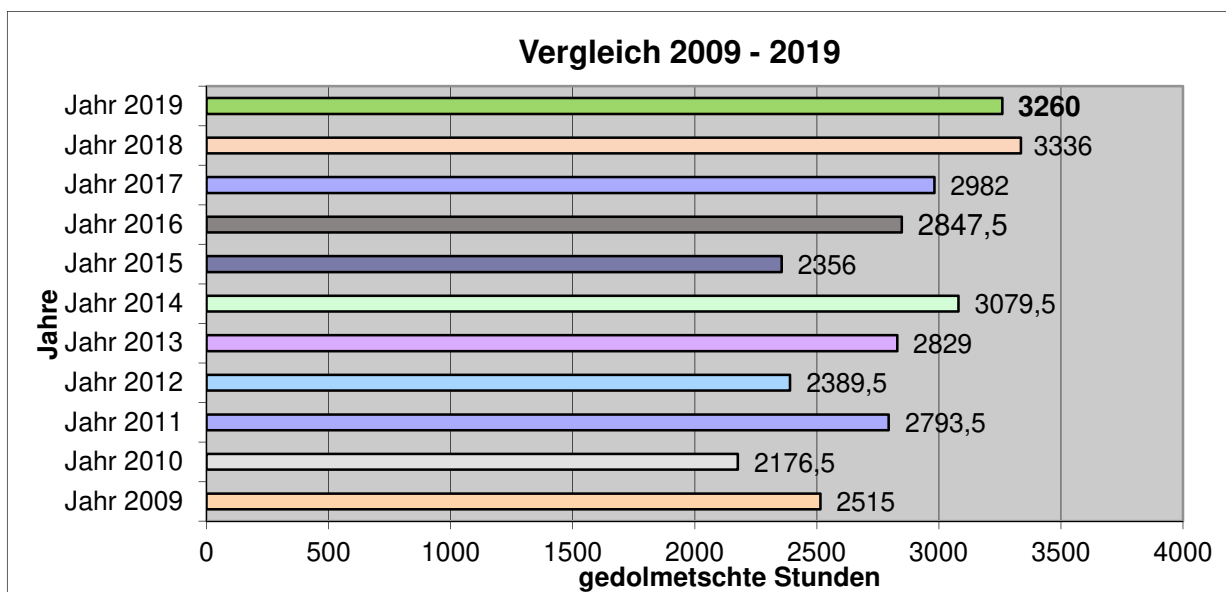
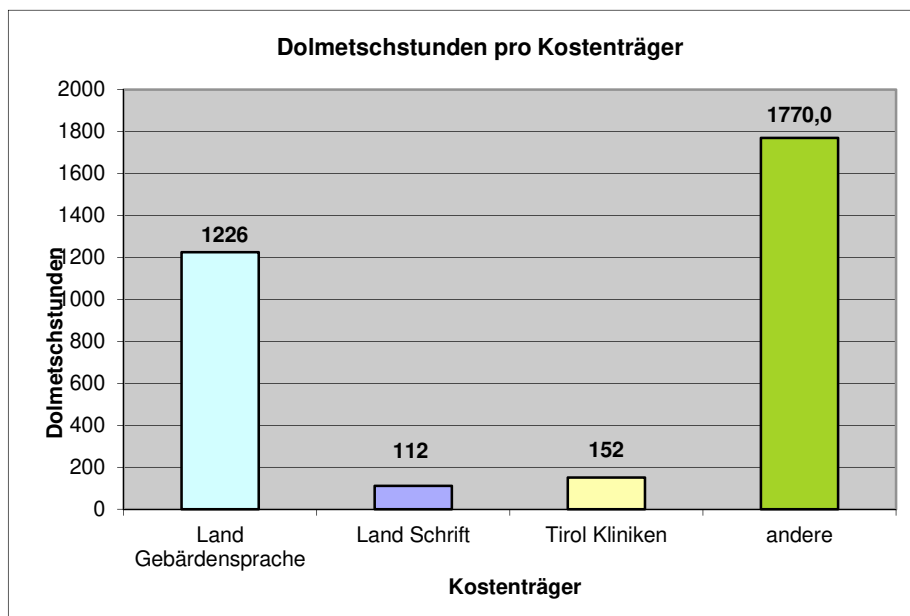


3.4. Gedolmetschte Stunden

Im Jahr 2019 wurden **3260 Stunden** an Dolmetschleistung erbracht!

Davon entfallen 3148 Stunden auf das Gebärdensprachdolmetschen und 112 Stunden auf das Schriftdolmetschen.

Die Dolmetschleistungen über das Land Tirol und die Tirol Kliniken werden gesammelt über die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache abgewickelt und können somit extra ausgewiesen werden. Unter dem Punkt „andere“ sind das Sozialministeriumservice, eine Ausbildung, verschiedene Gerichte und Ämter, Versicherungen, Bezirkskrankenhäuser, sowie kirchliche oder private Träger zusammengefasst.



Schriftdolmetschen

Nach längeren Verhandlungen konnte mit dem Land Tirol die Vereinbarung erzielt werden, dass die Vermittlung der Schriftdolmetschleistung im bestehenden Vertrag wieder aktiviert und weitergeführt wird.

Die zertifizierten SchriftdolmetscherInnen erhielten Einschulungen und Infopakete über die Vertragsbestandteile, Auftragsannahme, Datenschutz, Abrechnungsmodalitäten sowie Aufbau und Struktur der Vermittlungszentrale.

Im Mai konnte schließlich mit der Vermittlungszentrale gestartet werden. Nach wie vor sind gewisse operative Abläufe noch nicht abschließend fixiert, es besteht gerade bei den selbstständigen SchriftdolmetscherInnen bisweilen noch Unsicherheit bezüglich der Auftragsvermittlung und Auftragsannahme.

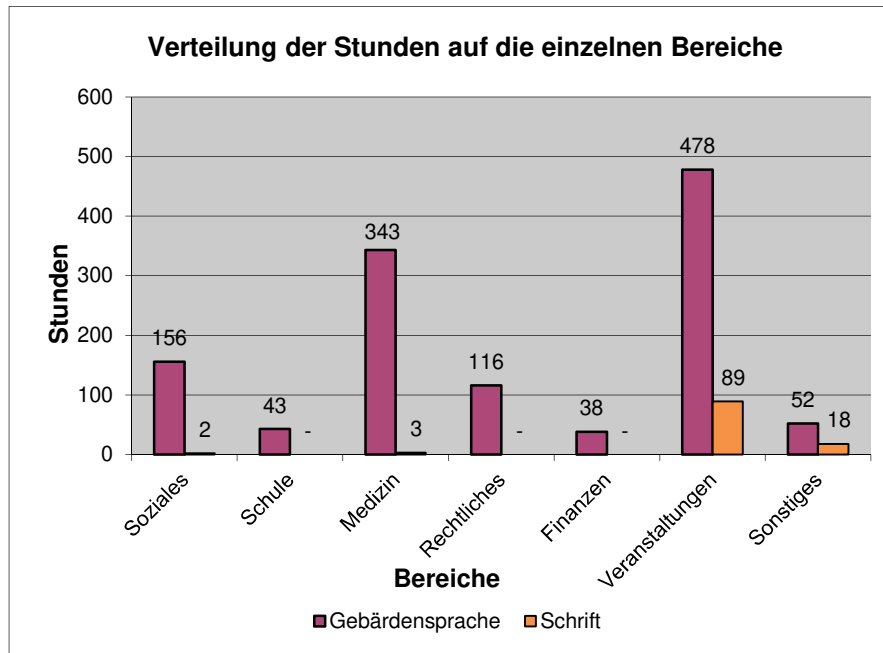
Wünschenswert ist auch die Einbindung einer Online-Plattform, um den SchriftdolmetscherInnen die Möglichkeit einer Remotedolmetschung zu ermöglichen. Derzeit sind Gespräche dazu im Laufen, es gibt jedoch noch keine konkrete Umsetzung.

Nichts desto trotz ist das Feedback der KundInnen zufriedenstellend und motiviert, in dieser Modalität weiter zu arbeiten.

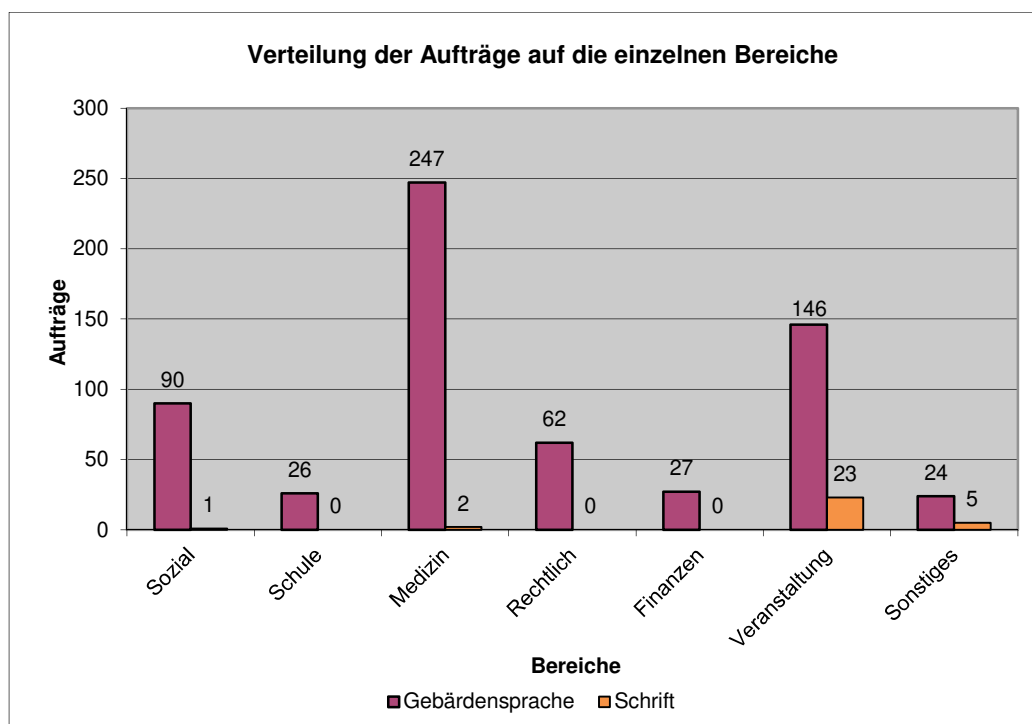
Neben den SchriftdolmetscherInnen gilt es auch KundInnen und KooperationspartnerInnen zu informieren und zu schulen. Da das Angebot dieser Leistung im Bundesland Tirol noch sehr neu ist, bedarf es einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit, um darauf aufmerksam zu machen. Hierzu wurden mehrere Artikel veröffentlicht, Videobeiträge im TV ausgestrahlt und zahlreiche Workshops mit VernetzungspartnerInnen durchgeführt.

3.4.1. Land Tirol – Dolmetschbereiche

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 1226 Stunden Gebärdensprachdolmetschen und 112 Stunden Schriftdolmetschen 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 KundInnen eine Beratung/Betreuung in Bezug auf den Arbeitsplatz und wie viele KundInnen eine Beratung/Betreuung in sonstigen Lebensbereichen in Anspruch nahmen.

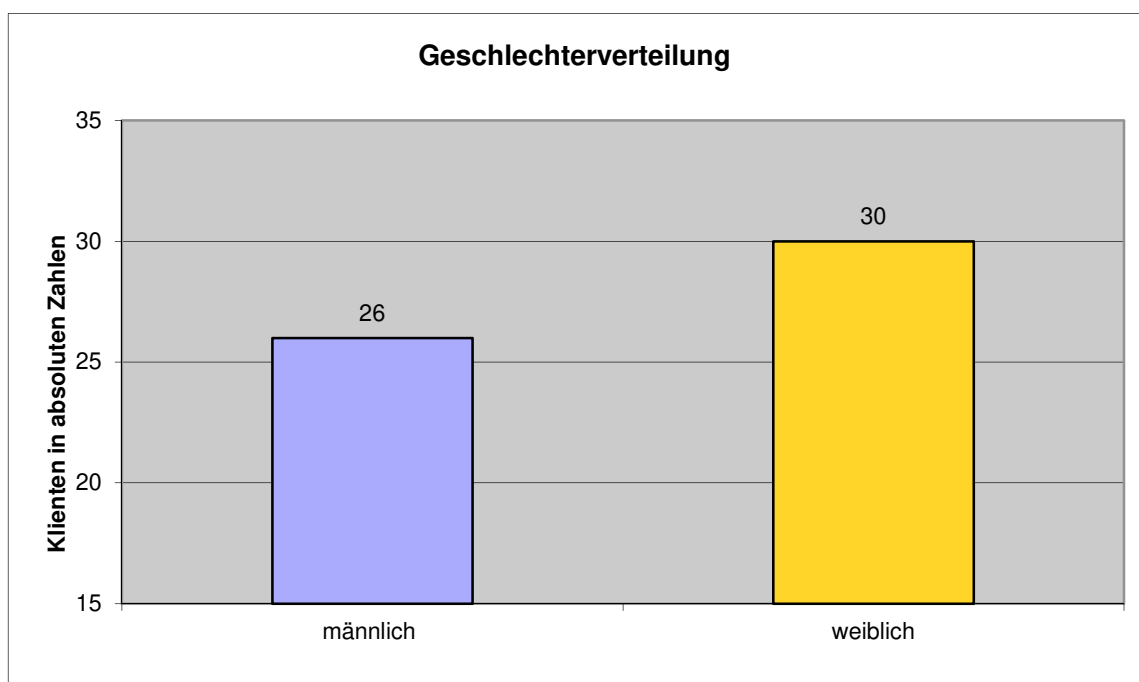
Obwohl laut Fördervereinbarung mit dem Sozialministeriumservice die Bereiche der Unterstützung für Antragstellungen und Gehörlosendienste ein Beratungsbereich ist, der ebenfalls vom Sozialministeriumservice gefördert wird, zählt er inhaltlich-statistisch gesehen zu Sozialberatungsleistungen.

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

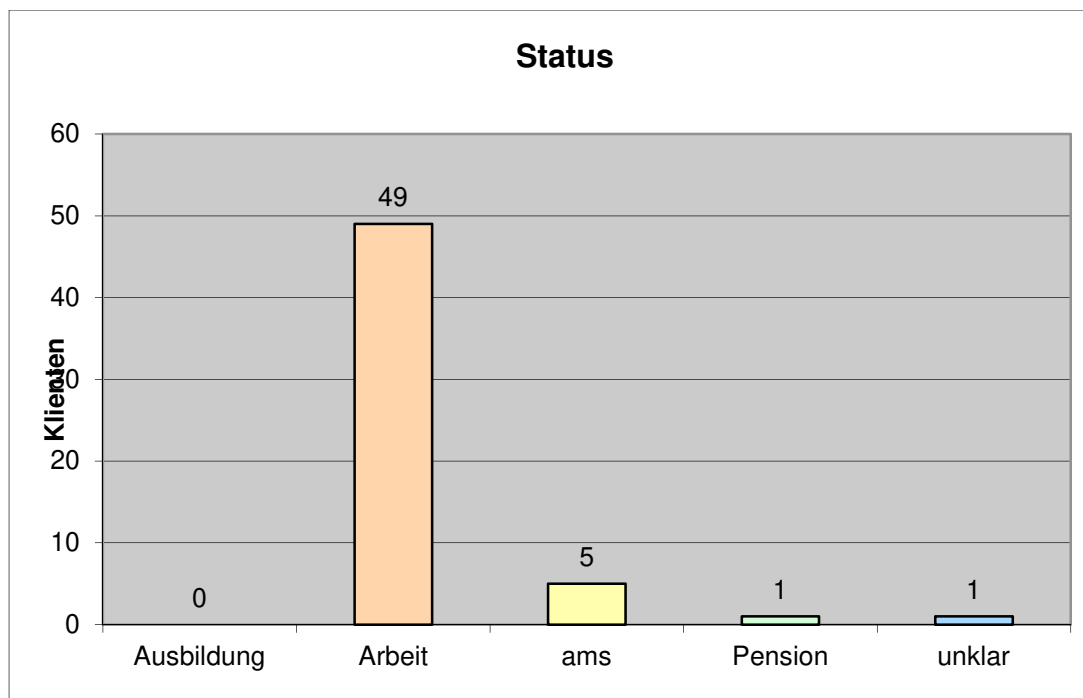
4.1. Arbeitsplatzbezogene Beratungen/Betreuung von Menschen mit Behinderung

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

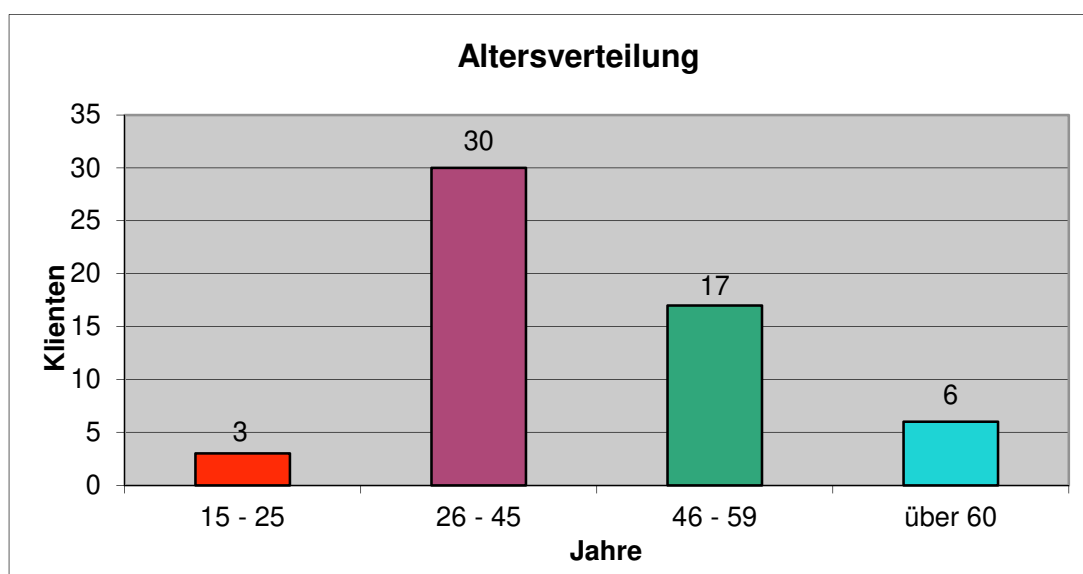
Dabei wird in einer ersten Betrachtung ersichtlich, dass deutlich mehr KundInnen als in den Jahren zuvor, nämlich **56 KundInnen** (gegenüber +/- 35 KundInnen), eine Beratung bzw. Betreuung wünschten, wovon 26 Personen männlich und 30 Personen weiblich sind.



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



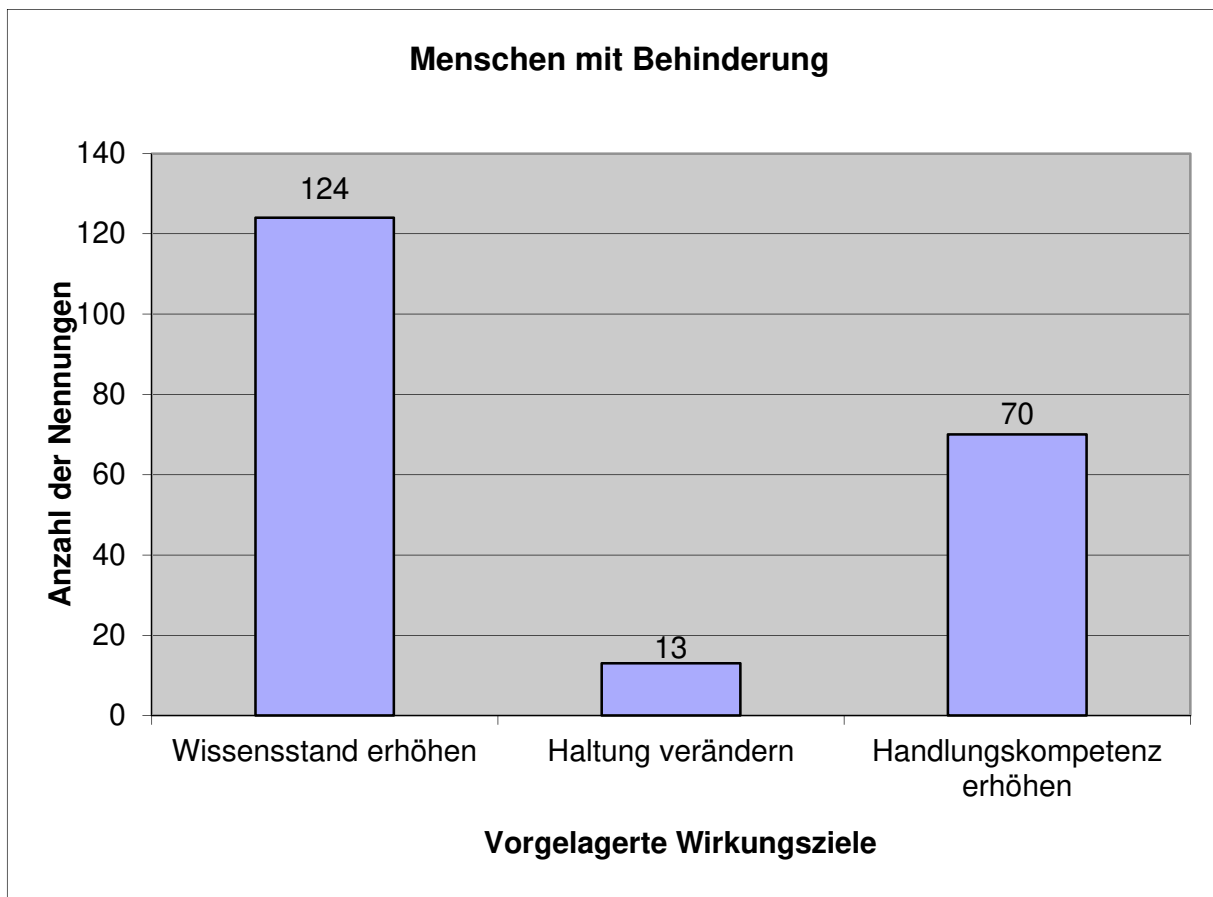
Hinsichtlich der Altersverteilung ist bemerkbar, dass sich am meisten KundInnen zwischen 26 – 59 Jahren befinden, während hingegen ältere ArbeitnehmerInnen über 60 Jahren anscheinend weniger Beratungsbedarf mehr haben.



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 KundInnen 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**.



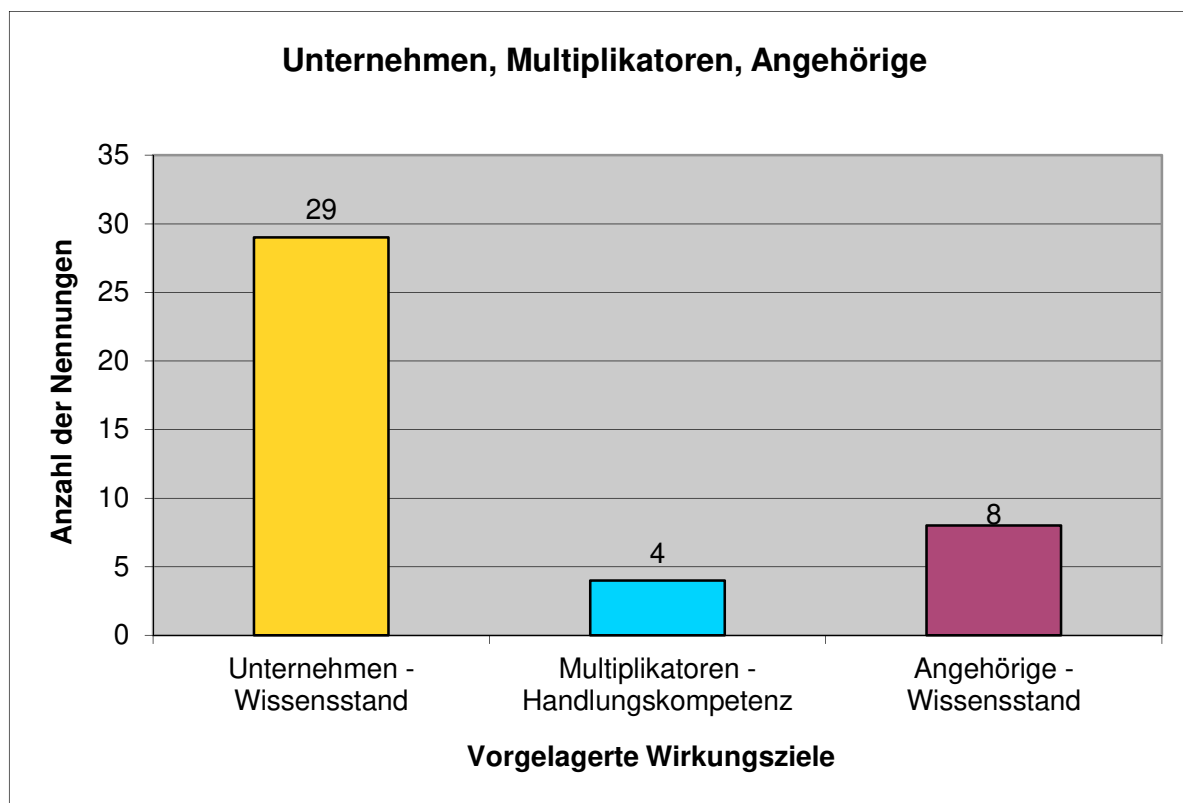
4.2. Arbeitsplatzbezogene Beratungen/Unternehmen, Multiplikatoren, Angehörige

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.

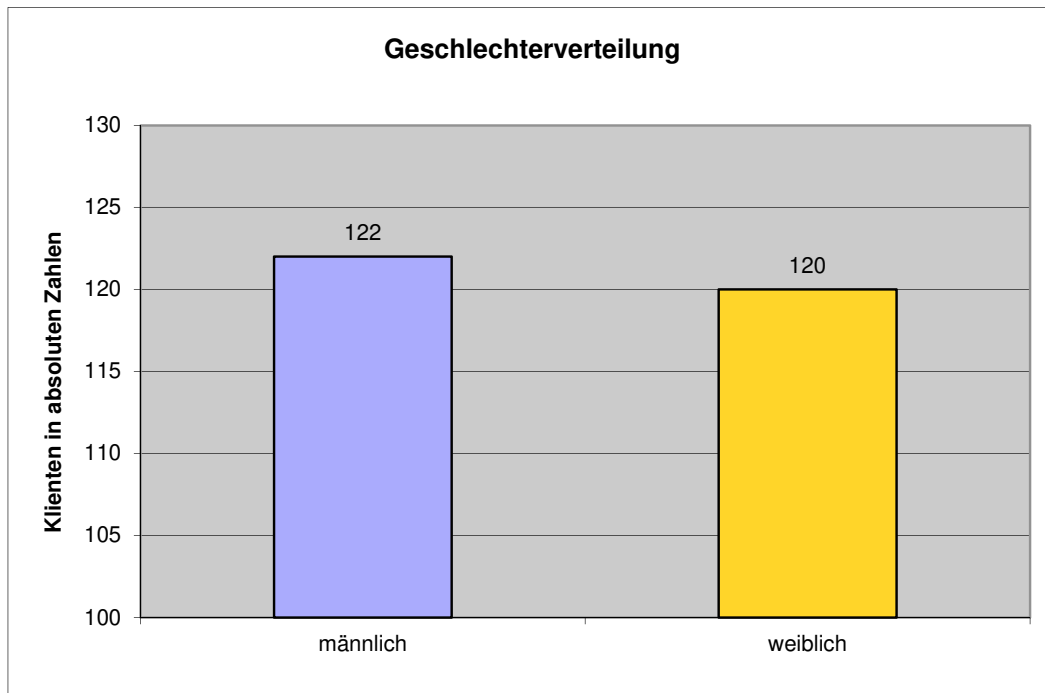
Als **Multiplikatoren** werden Institutionen betrachtet, die keine Gehörlosen angestellt haben, aber eine Informationsweitergabe-Funktion einnehmen können.

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

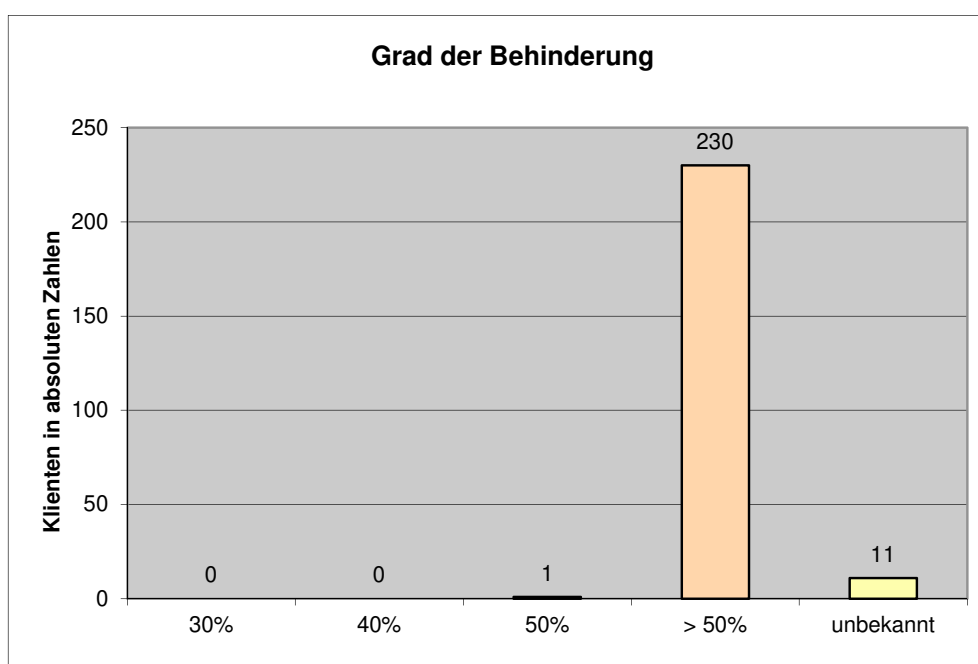


4.3. Sozialberatungsleistung

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 **242 KundInnen** beraten, wobei eine relative Ausgewogenheit zwischen den Geschlechtern besteht.

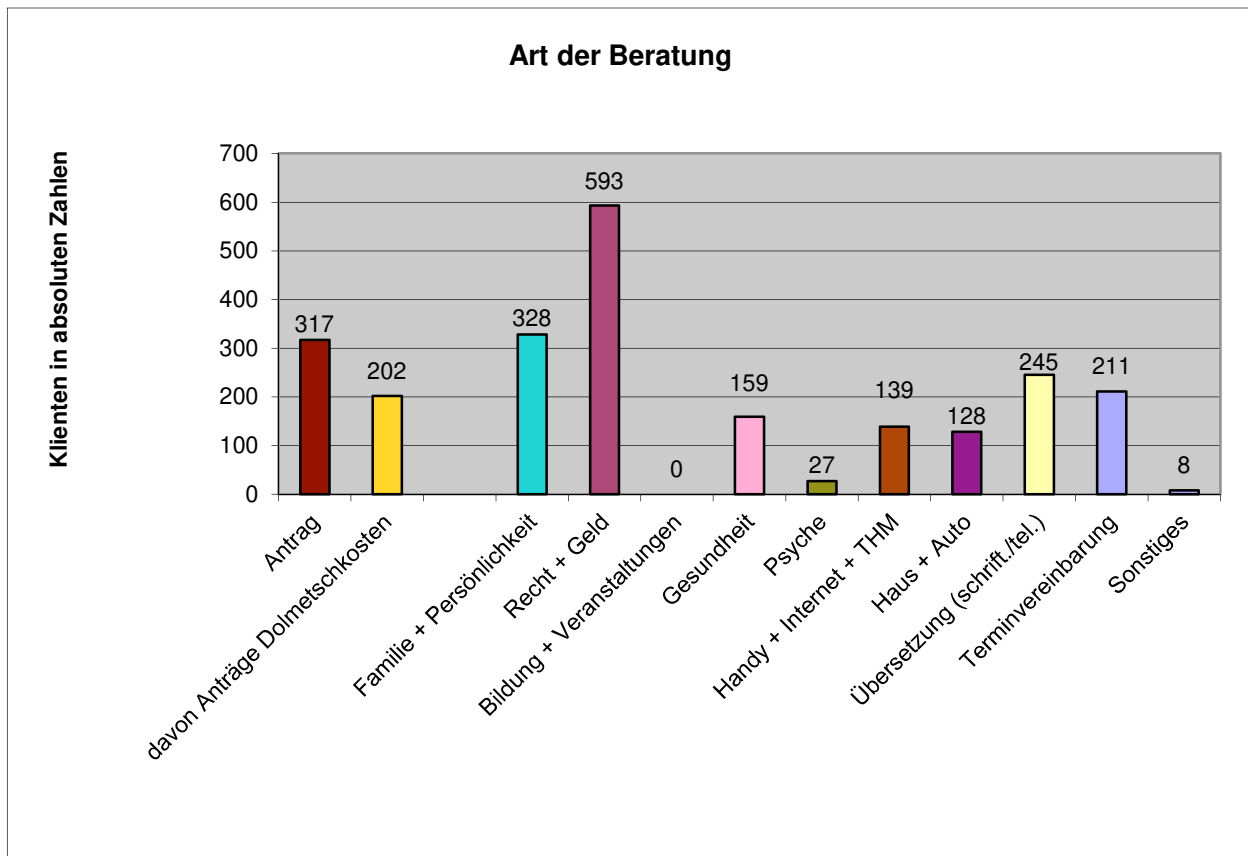


Fast alle KundInnen weisen einen Grad der Behinderung von über 50% auf. Beratungsleistungen stehen allen Menschen mit einer nachgewiesenen Hörschädigung zu.



Beratungen

Insgesamt gab es **2155 Beratungsfälle**, die einzelnen Beratungsleistungen wurden dokumentiert und in verschiedene Bereiche eingeteilt erfasst.



Einen besonderen Anteil nahmen wieder die Verlängerungen für den Antrag über die Bewilligung der Dolmetschkosten mit dem Land Tirol ein. Hier wurden neben anderen Anträgen auch **202 Anträge** an das Land übermittelt, samt aller geforderten Unterlagen.

Persönlichkeit und Familie bedeutet in der Beratung auch, dass intensiv mit Netzwerkpartnern zusammengearbeitet wird. Dies betrifft schulische Betreuungseinrichtungen ebenso wie die Kinder- und Jugendhilfe, aber auch psychotherapeutische Angebote.

Besondere Beachtung verdient der Punkt **Recht und Geld**:

Seit einiger Zeit nehmen die Beratungen in dieser Kategorie wieder massiv zu. Mit fast 600 Beratungen deutlich mehr als andere Bereiche, fällt der zunehmende Bedarf auf.

In einer Analyse mit allen BeraterInnen konnte identifiziert werden, dass der Großteil der KundInnen keineswegs über die Verhältnisse lebt oder sich selbstverschuldet in Schwierigkeiten bringt. Sehr oft ist die Mischung aus **schlecht bezahlten Arbeitsverhältnissen** und **hohen Lebenserhaltungskosten** ausschlaggebend für eine prekäre Situation.

Viele KundInnen wären bereit, selber an ihrer Situation zu arbeiten, wünschen sich einen beruflichen Aufstieg, Weiterbildungen oder Umschulungen.

Doch hier stoßen sie im Gegensatz zu Menschen ohne Behinderung auf massive Schwierigkeiten. Denn eine Weiterbildung, eine zusätzliche Ausbildung oder gar eine Umschulung ist nur mit Hilfe von DolmetscherInnen möglich.

Laut den **Förderrichtlinien des Sozialministeriumsservice** werden die **Dolmetschkosten** jedoch nur bezahlt, wenn noch keine Berufsausbildung abgeschlossen wurde (egal, ob diese mit oder ohne DolmetscherIn erworben wurde).

Dieser Umstand stellt unserer Ansicht nach eine mittelbare Diskriminierung dar!

Gehörlosen sollte eine Weiterbildung, eine zusätzliche Ausbildung oder eine Umschulung nicht verweigert werden mit dem Argument der Dolmetschkosten. Gehörlose werden in niedrigem Lohnniveau gehalten und haben geringe Chancen auf einen beruflichen Aufstieg. Nach dem ersten zu erreichenden Abschluss ist Schluss mit lebenslangem Lernen.

Unser Appell richtet sich klar an die Verantwortlichen in der Politik, sich dieser Situation anzunehmen und auch hier die Schlagworte der Inklusion und Partizipation am Arbeitsmarkt mit Leben zu füllen.

Zudem freuen uns die Bemühungen auf **Akkreditierung eines Bachelor-Studienganges für Gebärdensprachdolmetschen an der Fachhochschule für Gesundheit in Innsbruck**, da damit endlich der Mangel an qualifizierten DolmetscherInnen ausgeglichen werden kann.

Wenn beide Bemühungen – ein Mehr an qualifizierten DolmetscherInnen und ein Finanzierung von Dolmetschkosten im Ausbildungsbereich – Früchte tragen, kann die Situation von Gehörlosen nachhaltig verbessert werden.

5. Öffentlichkeitsarbeit

5.1. Newsletter, Dienstplan

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 21 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.

5.2. 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.

5.3. sonstige Veranstaltungen/Präsentationen/Auftritte

- Helen Keller Tag (Infoschreiben)
- Vortrag zu Taubblindheit in Trins
- Jugendrotkreuz
- Deafplus Konferenz in Linz
- Sensibilisierung befep
- Schulforum Innere Stadt

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 **MitarbeiterInnen anderer Institutionen oder Privatpersonen** bei uns anrufen und weitergehende oder speziellere Informationen benötigen als auf der Homepage verfügbar. Dies war **36 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!

6. Besondere Herausforderungen

Als eine besondere Herausforderung kristallisiert sich die Beratung älterer KundInnen heraus. Zunehmend mehr KundInnen sind nicht mehr mobil genug, um selbstständig in die Beratungsstelle zu kommen, die Angelegenheiten lassen sich auch mit den technischen Hilfsmitteln wie Videotelefonie nicht immer lösen. Ein aufsuchender Dienst wurde für einige KundInnen schon über Mohi Tirol – Projekt Iglu – initiiert und stellt eine große Erleichterung und Bereicherung im Alltag der KundInnen dar.

Aus den Beratungen bei KundInnen, die bereits in einem Altersheim oder sonstigen stationären Pflegeeinrichtung leben, wissen wir, dass eine Beratung alleine oft zu wenig an Angebot darstellt. Die pflegerische Versorgung ist in jedem Fall gewährleistet und das Personal ist zumeist auch sehr bemüht. Dennoch ist es im Alltag traurige Realität, dass betagte Gehörlose nur sehr wenig an Kommunikation zur Verfügung steht. Die meisten Tagesangebote in den Heimen zielen auf Menschen mit intaktem oder durch Altersschwäche vermindertem Hörvermögen ab, nicht jedoch auf Gehörlose, die gebärdensprachlich kommunizieren, wie etwa Bastelnachmittage bei Kaffee und Kuchen oder Singrunden.

Hier bräuchte es dringend eine **Erweiterung im Leistungskatalog** dahingehend, dass **mobile BetreuerInnen** mit dem Auftrag der **Isolationsprävention** (und in weiterer Folge Depressionsprävention, Demenzprävention,...) in einem aufsuchenden Dienst diese KundInnen betreuen und **Kommunikationsangebote** legen können. So kann gewährleistet werden, dass Gehörlose an ihrem Heimatort in eine betreute Wohnform wechseln und gleichzeitig weiter teilhaben können am kommunikativen Alltag.