

**Anteckningar från Tolks Regionala Brukarråd
onsdagen den 19 september 2018, Habilitering & Hälsa,
Ekelundsgatan 8, Göteborg**

NÄRVARANDE: Berit Jildenhed, FSDB Väst
Wandi Lundgren, FSDB Väst
Harry Eriksson, HRF
Birgitta Magnusson, HRF
Eivor Johansson, HRF
Kerstin Persson Bertheaud, HRF
Ira Cokoris, VGDL
Jenny Kozma, DHB Västra
Ulrika Karlsson, enhetschef Tolk
Liselotte Udén, enhetschef Tolk Göteborg/Borås
Kristina Jasson, enhetschef Tolk Vänersborg/
Skövde
Britt Axelsson, assistent/sekreterare Tolk

1. Mötet öppnas

Alla hälsades välkomna till mötet. Cheferna informerade att Tolkverksamheten har bytt namn till Tolk. En presentationsrunda gjordes.

2. 1177

Anette Marberg, verksamhetsutvecklare Hörsel-, Syn- & Tolk samt Åsa Mattsson från Taltjänst började mötet med att informera om att Tolk nu är på väg in i 1177 e-tjänster med början 1 oktober 2018.

Anette visade hur ett invånarkonto ser ut på 1177 och hur ni som tolkanvändare/tolkbeställare använder de tjänster som Tolk kommer erbjuda.

- Avbeställ/ändra din tolkbeställning
- Beställ dövblindtolk
- Beställ skrivtolk
- Beställ teckenspråkstolk
- Beställ tolk från taltjänst
- Kontakta mig
- Synpunkter på tolkverksamheten

Idag får vi många beställningar via mail som är ofullständiga. För att säkrare hantera en beställning hänvisar vi primära tolkanvändare till 1177, T9k-webb och telefon. 1177 e-tjänster, kan man logga in med Bank-id, Sms och lösenord. Det går i dagsläget inte att bifoga bilagor när man gör en tolkbeställning i 1177.

3. Föregående minnesanteckning

Ingen hade något att erinra mot anteckningarna.

4. Information från Tolkverksamheten

Per sista augusti ligger Tolks ekonomi i balans, minus 171.000 kronor.

Tio teckenspråkstolkar utbildar sig till skrivtolkar. Under hösten kommer de gå ut på fyra veckors praktik. Tolkarna blir färdiga med sin utbildning vid årsskiftet. Detta gör att möjlighet till att få skrivtolk ökar.

Statistik: Utförda tolkuppdrag, januari-augusti

Totalt	95,7 %
Barndomsdöva	95,8 %
Dövblinda	95,8 %
Vuxendöva	94,7 %

Vi har arbetat hårt för att nå detta resultat. Det kommer in många sena beställningar och vi uppmanar er alla att göra era beställningar så snart ni vet att ni behöver tolk.

FSDB: Har beställt tolk tidigt men fick ingen. Får aldrig veta vilken tolk som kommer. Kontaktar man samordningen får man inget vettigt svar. Svar: Om man inte är nöjd med hanteringen av sin tolkbeställning, ska man kontakta Habilitering & Hälsa Tolk, Vänersborg.

FSDB – HRF: Anser att man bör kunna bilägga bilagor i 1177 e-tjänster. Svar: Material till tolkbeställningar kan fortfarande skickas in till oss via mail. Var noga med att skriva beställningsnumret i ärenderaden.

Det underlättar för samordningen om någon planerar in större evenemang/läger, att då beställa tolk i god tid. Exakta tider, deltagare kan komma in senare.

Tolk Borås har i många år haft expeditionstid på måndagar för telefontolkning. Efter mätning ser vi att få utnyttjar tiden, därför läggs expeditionstiden ner från 1 oktober. Önskar man telefontolkning görs en tolkbeställning.

Digitalisering, i regionen har man upphandlat ett nytt journalsystem som blir klart under hösten. Det är ett grundprogram inom vården. Tolk kommer eventuellt ansluta sig till systemet. Därför kommer vi i nuläget inte att uppdatera T9k eller T9k webb.

5. Inkomna frågor från VGDL:

GDPR och T9K?

- Ang GDPR Man ser alla namnen i T9K-webb som ska till samma möte.
- Varför går det inte avboka tolk i T9K-webb?
- Då man beställer tolk privat eller till arbetet, behövs var sitt konto.
- Svarstiden har blivit längre vid tolkbeställning, varför?

Svar:

- a) Detta behöver vi se över.
- b+c) Vi uppdaterar inte T9K eller T9K-web mer.
- d) Hinner inte med att svara p g a många sena beställningar.

6. Inkomna frågor från HRF:

- a) Förbättringar i T9K webbbeställning? Frågan är redan besvarad.
- b) Hur är tillgängligheten på tolkar i Västra Götaland? Bra att det blir fler skrivtolkar. Behovet för HRF:s tolkanvändare är slinga eller skrivtolkar. Informationen är stort angående skrivtolkar.
- c) När det gäller skrivtolkar så är det många personer som inte känner till att det finns skrivtolkar. När de väl blivit bekanta med skrivtolkar så upplever de detta mycket positivt och till stor hjälp. Jag skulle gärna se att Tolk marknadsför sina skrivtolkar mer.

Svar: Vi arbetar ihop med Hörsel för att nå ut med information till eventuellt nya tolkanvändare. En översyn kring information görs i hela förvaltningen, där Tolk är en del i det hela. Skrivtolkar som är ute och tolkar informerar och vi kan även skicka ut information.

DHB: En marknadsföring bör göras att det kommer nya skrivtolkar vid årsskiftet.

VGDL: När vi beställer tolk får man massor av frågor från beställningen. En annan arrangör får de samma frågor?

Svar: Alla får samma frågor från oss kring beställningar, men arrangörer beställer sällan tolk via oss då de oftast får stå för kostnaden.

7. Inkomna frågor från FSDB:

- a) Tolk i arbetslivet, har VGR sökt pengar? Fått beviljat?
- b) Info till platsen att tolkar inte äter, men ska ha stol.

Svar:

- a) Frågan går via styrelsen för beslut, inget är klart än.
- b) Dialog görs mellan samordningen och Tolkbeställaren hur man ska lösa tolkarnas plats.

8. Övriga frågor

FSDB: Har varit och sett Samcoms texttelefonprogram som förmedlar samtal via Helsingborg. De förmedlar korta samtal som te x när någon tolkanvändare handlar i affär. (Tolk i fickan).

Svar: Det låter intressant.

HRF: När man mailar in en beställning står det med röd text "Vi behandlar detta inom 2 dagar". Samma text står när avbokning görs via mail.

Svar: Vi får kolla på detta.

8. Förbättringsarbete: Tolkkvalité

Avrundar nu arbetet med de 3 områden som prioriterades. Fråga som är kvar "Bättre samarbete med tolk under taltolkning". Vad tänker ni om frågan?

FSDB: Har sammanställt frågor som kom fram vid årsmötet i mars. Tala tydligt.

VGDL: Grundfrågan kom från VGDL. Vill inte att tolken stoppar mig hela tiden, det handlar om förberedelse.

Vid nästa möte tar vi en genomgång av frågan.

Vi gick igenom tankar som kommit fram från organisationerna utifrån frågorna.

Bifogat finns Power Point som vi gick igenom. Vi har lagt till punkter från DHB i efterhand.

OBS! Nästa Regionala brukarrådsmöte är den 20 november, kl 13.00-16.00 i Göteborg

Vid anteckningarna
Britt Axelsson