

**Anteckningar från Tolk´s Regionala Brukarråd
tisdagen den 20 november 2018, Habilitering & Hälsa,
Ekelundsgatan 8, Göteborg**

NÄRVARANDE:

- Berit Jildenhed, FSDB Väst
- Agne Fröjdh Lundgren, HRF
- Harry Eriksson, HRF
- Birgitta Magnusson, HRF
- Eivor Johansson, HRF
- Kerstin Persson Bertheaud, HRF
- Ira Cokoris, VGDL
- Tobias Engström, VGDL
- Daniel Lakso Tesak, 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. Verksamhetschef Anne Granath skulle varit med, men är sjuk. Vi har med två skrivtolkselever idag. Frågorna från föreningarna har sammanställts och ringats in i olika teman. Följdfrågor ställs löpande under mötet.

2. Föregående minnesanteckningar

Punkt 6 b) Informationen är stort angående skrivtolkar. Ändras till: Tolk informerar ofta om skrivtolkning.

Punkt 5 a) Vi utreder fortfarande att man kan se alla namnen i T9k-webb som ska på samma möte.

3. Information från Tolk och inkomna frågor slås samman

- Informationsvägar.
 - Via brukarrådet
 - Via hemsidan
 - Via Facebook
 - På tolkuppdrag vid behov
 - Via samordning och beställning
 - Information efter önskemål

VGDL: Vår information gick ut före Tolk som kom senare angående 1177. Svar: Olyckligt att informationen inte går ut samtidigt. Tolk lägger ut först och VGDL länkar vidare. Uppföljning hur detta har gått görs vid nästa brukarrådsmöte.

HRF: Det hände plötsligt när vi fick veta om ekonomin som ledde till tolkbrist. Det blev katastrof när vi fick ställa in möten. Önskemål är att informationen skulle gå ut till alla tolkanvändare och inte bara till representanterna. Helst även i pappersformat.

FSDB: Tolk förlitar sig på att alla har datorer och lägger därför ut information där. Alla tolkanvändare är inte medlemmar i föreningarna.

Svar: Vår uppfattning är att ni representanter informerar era medlemmar. Vi behöver arbeta vidare med detta och tillsammans ta reda på hur vi ska nå ut till fler tolkanvändare.

- Hur beställer man tolk?

Kontaktvägar finns på: <https://www.vgregion.se/f/habilitering-och-halsa/tolk/tolktjanst/bestall-tolktjanst/>

- Hemsida "Beställ tolktjänst".
- Beställ via 1177 e-tjänster
- Webbformulär T9k webb

Det som måste vara med på en tolkbeställning är:

Namn, kontaktuppgift, datum, start-slut, tolkmetod, plats och ev adress var tolk ska möta upp, uppdragets art.

Hanteringen av mail-beställningar i och med GDPR gör att vi inte får svara med historik. Vi rekommenderar dem som idag beställer tolk via mail att istället använda sig av 1177, T9k-webb eller webbformulär för att vi ska få in kompletta beställningar.

HRF: När man lägger in en beställning tidigt till t ex till ett möte finns inte kallelse med.

Svar: Vi behöver få in alla grunduppgifter (se ovan). Sen kan ni komplettera med ex. material, fler deltagare osv.

FSDB: Behöver göras ett informationsmaterial som kan nå ut till alla tolkanvändare. Några av våra medlemmar har inte möjlighet att beställa tolk på elektronisk väg eller telefon.

Svar: Vi ber er att de personer det handlar om hör av sig till oss så vi kan hitta en lösning i de enskilda fallen.

VGDL: 1177 är inte så enkel, layouten är inte så tydlig. Rubrikerna är svårlästa och man förstår inte frågorna. I T9k-webb ska man ha e-legitimation, många har inte detta.

Svar: Om någon inte kan använda något av våra kontaktvägar, får de höra av sig. På 1177 kan man logga in sig med e-legitimation eller inloggning med lösenord och sms. Dövteamet har utbildningar om e-legitimation för döva. De tillfällen som finns i länken nedan har redan passerat. Om behov finns så kontakta Dövteamet för att få till fler tillfällen. Länk till deras sida för vidare kontakt:

<https://www.vgregion.se/f/habilitering-och-halsa/nyheter/nyheter-2018/information-pa-teckensprak-om-1177.se/>

HRF: Vore bra om tolkarna har med sig informationsbroschyrer när de är ute på tolkuppdrag.

Svar: Tolkarna har alltid med sig information för utdelning. Just nu håller vi på med att uppdatera våra broschyrer.

- Vårt uppdrag.
 - Att tillhandahålla vardagstolkning enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) till våra målgrupper.
 - Att klara 92% av våra beställda uppdrag.
 - Att ha beredskapstolk i regionen.
- Vi strävar alltid efter att lösa alla tolkuppdrag vi får in.

Den ekonomiska prognosen för i år är att verksamheten kommer få ett underskott

- Prioriteringsordningen.
- När våra resurser inte räcker till så använder vi oss av prioriteringsordningen för att kunna tillhandahålla tolk. Vid fritidsaktivitet, möte och sammankomst med fem eller fler tolkanvändare från Västra Götalandsregionen prioriteras högre än annan fritidstolkning.

FSDB: Vi vet prioriteringsordningen, men nu har det blivit mycket hårdare.

Svar: När någon får tolkbrist så kan den enskilde tolkanvändaren höra av sig till oss. Vi tar emot alla era synpunkter.

VGDL: Kan man ha två konton hos Tolk? 1 i arbetslivet och 1 privat?

Svar:

Tolk arbetar utifrån Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och bygger på att vi ger tolkservice till våra målgrupper och man blir registrerad med sitt personnummer. Därför går det inte att ha två konton.

HRF: Bra att veta hur många som kommer på mötet eftersom 5 eller fler tolkanvändare prioriteras högre. Alla möten/sammankomster önskas prioriteras högre.

Många behöver skrivtolk, men vill inte registrera sig.

Svar: Vi har genomfört en informationskampanj för skrivtolkning och uppmanat dem som har använt sig av tolken att registrera sig som tolkanvändare, detta uppfattades dock som bara en närvarolista för det specifika mötet. Vi måste arbeta vidare med hur vi ska få fler att bli tolkanvändare så att behovet av tolk kan synliggöras till politikerna. Även om man bara använder tolk 1 gång/år behöver man registrera sig hos oss.

- Statistik, utförda uppdrag 1 januari – 18 november.
- | | |
|-----------------|---------|
| Utförda uppdrag | = 94,5% |
| Barndomsdöva | = 94,7% |
| Dövblinda | = 93,3% |
| Vuxendöva | = 92,5% |
- När det kommer fler skrivtolkar efter årsskiftet hoppas vi att procentsiffran för vuxendöva ökar.

FSDB: Om man ex har beställt julbord för 20 personer. Räknas detta som 1 uppdrag eller 20? Flera dövblinda behöver egen tolk.
Svar: Detta räknas som ett uppdrag.

VGDL: Vi hade ett 20-årsjubléum. Många var med, men gjorde bara 1 tolkbeställning med många deltagare och det fungerade bra.
Svar: Därför att VGDL:s medlemmar är registrerade hos oss och använder tolk ofta.

FSDB: Arbetar fastanställda tolkar kväll och helg?
Svar: Antingen kan tolkarna lägga schema vid dessa tillfällen eller få övertid.

4. Övriga frågor

Förtydligande om T9k(bokningsprogram)

T9k är en förkortning av vårt tolkbokningsprogram som egentligen heter T9000k.
T9k webb är en webblösning för tolkbeställning och där kan man se sina beställningar på individnivå.
T9k-webb har inte utvecklats på flera år och ingen uppdatering kommer att göras.
Vi inväntar nu ett stort program som regionen har upphandlat.
När vi kollar på ett nytt program så tar vi självklart med de synpunkter vi fått in av er ex lätt att beställa tolk via app eller liknande.

Regeringen har avsatt medel för utökad arbetslivstolkning.
Tolk har fått beslutet från Habilitering & Hälsas styrelse att ansökan om medel kan göras.
Ansökan för 2018 är inskickad och vi inväntar besked.
Ansökan om dessa medel görs årsvis och om de inte används ska de återbetalas.
Redovisning av utförda uppdrag inom området ska lämnas till Socialstyrelsen.

HRF: Efter vi fått meddelandet 25/10 från Anne Granath fick Göteborgsföreningen ställa in 3 möten på raken p g a tolkbrist. Känns som Tolk styr över öppna möten, föreningsmöten och olika aktiviteter.
Svar: Vi förstår vikten av att få tolk till era möten och det är alltid tråkigt när tolk uteblir. Vi ber er att skicka in vilka uppdrag detta gäller så att vi kan

titta på vad det är som har hänt. De uppgifter som ni lämnar in då ni beställer tolk blir avgörande för vår prioritering.

VGDL: Önskar att kunna se statistik på hur många personer som blir utan tolk i ett tolkuppdrag.

Svar: Vet inte om det går att ta fram sådan statistik.

Ibland måste vi meddela att tolk inte kan komma. Detta kan göras i god tid innan uppdraget och nära inpå. I båda fallen så uppstår missnöje med att man inte får tolk. Vid missnöje så uppmanar vi enskilda att lämna in en synpunkt till oss. När ni beställer tolk kan ni tala om när ni senast vill ha besked.

Tolk inväntar ett program för att kunna erbjuda distanstolkning.

HRF: När vi fick meddelande 25/10 var det då brist på g a ekonomi? Undrar om möjligheten att flytta ett möte till mer lämplig tid kan vara en möjlighet?

Svar: Det är brist på resurser. Tolk har köpt för mycket tolktjänst från företagen. Vi har gärna en dialog kring när det kanske passar bättre att förlägga ett möte för att öka chanserna att få tolk.

VGDL: Det är svårt att hitta rätt enhet i 1177 när man ska lägga till Tolk.

Svar: Nedan finns länk till hemsidan om hur ni hittar rätt:

<https://www.vgregion.se/f/habilitering-och-halsa/nyheter/nyheter-2018/bestall-tolk-via-1177/>

Vid anteckningarna
Britt Axelsson