

**Anteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd  
onsdagen den 6 mars 2019,  
Habilitering & Hälsa, Ekelundsgatan 8, Göteborg**

NÄRVARANDE: Berit Jildenhed, FSDB Väst  
Bert Liljeholm Brännström, FSDB Väst  
Agne Fröjd Lundgren, HRF  
Harry Eriksson, HRF  
Birgitta Magnusson, HRF  
Eivor Johansson, HRF  
Kerstin Persson Bertheaud, HRF  
Elisabeth Wessel, VGDL  
Tobias Engström, VGDL  
Kai Mäkiperä, DHB Västra  
Mikael Forslund, förvaltningsdirektör (punkt 1-3)  
Anne Granath, verksamhetschef Syn-Tolk  
Ulrika Karlsson, enhetschef Tolk  
Britt Axelsson, assistent/sekreterare Tolk

### **1. Mötet öppnas**

Anne Granath hälsade alla välkomna. En presentationsrunda gjordes.

### **2. Föregående minnesanteckningar**

Ingen hade något att erinra. Anteckningarna lades till handlingarna.

### **3. Information från Tolkverksamheten**

Mikael Forslund lyfte fram syftet med brukarråd, att det handlar både om information och dialog. Mikael vill ha samverkan och lyfte följande frågor: tolk till utlandsresor och det som ligger utanför vårt uppdrag såsom myndighetstolkningar. Frågorna diskuterades och synpunkterna samlades in för fortsatt diskussion på kommande heldags samverkansdag. Mikael fick godkänt att gå vidare med frågan gällande utlandstolkningar. Ingen hade något att erinra.

### **Statistik 2018:**

Utförda uppdrag	11.728
Anställda tolkar ca	70
Tolkanvändare	1.399
Taltjänstanvändare	43

Vi har utfört något färre tolkupdrag jmf med 2017.

Utförda tolk	94%
Utförda Taltjänst	98,6%

Sent avbokade/utebliven person har ökat från 8,8 % till 9,4% jmf med 2017.

Januari har vi beställt uppdrag 1.455 jmf med samma period 2017 som var 1.283.

Vi har mindre beställda uppdrag i juli.

Oktober har vi beställda uppdrag 1.733 jmf med samma period 2017 som var 1.589.

December hade vi 11,5% avbokade uppdrag av tolkanvändare/beställare, där tolk fanns. Tolkanvändarna avbokade en liten del av 11,5% det är andra beställare som står för den största delen.

### **Statistik jan – feb 2019:**

Beställda uppdrag	2 738
Avbeställda av brukare	275
Återstår beställda	2 463
Inställda av Tolkverksamheten	4,6%
Inställda av brukare o beställare	10,4%
<b>Klarat</b>	<b>95,4%</b>

Vi måste jobba med sent avbokade och inställda på plats. Procentuellt är det oftare beställaren t ex värden som inte avbokar än tolkanvändaren.

### **Ekonomi**

Under 2018 gick Habilitering & Hälsa minus med 4,5 miljoner. Detta beror på att man satsat mer på hjälpmedel än vad som var budgeterat.

Tolkverksamheten har inte bristat tolkuppsdrag p g a ekonomisk orsak.

Tolkverksamheten beviljades 1 miljon kr extra från förvaltningen.

Under januari 2019 gick Habilitering & Hälsa minus 2,9 miljoner och Tolkverksamheten ca 280 000 minus.

VGDL: När man beställt tolk till ridlektioner och betalat framåt och får tolkbrist får man inte tillbaka pengarna. Har fått tolkbrist till ett viktigt politiskt möte. Tolkanvändare drabbas väldigt hårt.

Svar: Det är alltid lika tråkigt när tolkanvändare inte får tolk. När resurserna inte räcker till använder vi oss av prioriteringsordningen.

Vi följer ekonomin mycket noggrant månadsvis och har ett tydligt ekonomiskt upplägg för att kunna följa kostnader och produktion.

Tolkverksamheten får inte mer pengar i år utan måste klara sitt uppdrag inom befintlig ekonomisk ram.

VGDL: Saknar information om t ex ekonomi m.m.

Svar: Vi måste ha ett bra samarbete och ett viktigt forum för information och dialog är det regionala brukarrådet.

## Frågor till verksamheten

VGDL: Tolkjänst på nationell nivå, hur går det med utredningen? Vi behöver en kanal in och inte flera när man ska beställa tolk.

Mikael svarar: Hörs inget om utredningen. Mikael vill dock fortfarande ha en ingång för tolkbeställningar.

Mikael undrar om representanterna driver intresseorganisationerna centralt?

FSDB: Vår organisation sitter med, men vet inte vad de tar upp.

VGDL: SDR har kontakt på riksnivå vad gäller nationell tolktjänst.

Mikael tackade för bra samverkan och lämnar mötet.

## Fokus i verksamheten

Anne informerar om pågående prioriterade arbeten i verksamheten:

### 1. Produktions-och kapacitetsplanering

- Boka in egna tolkar efter tolkbehov
- Följa kostnaden för köpta tjänster
- Följa kostnaden för utlandsuppdrag

MÅL att använda egna tolkar i första hand och utnyttja budgeten på bästa sätt

VGDL: Tolkarna behöver ha mer specialkompetenser och fortbilda sig, så man kan välja rätt tolk.

Svar: Våra tolkar har olika kompetens och ofta trippelkompetens. Vad gäller fortbildning så har vi precis gjort en kompetensförsörjningsplan för Tolk där vi tittat på nuvarande kompetenser och framtida behov av kompetens.

### 2. Digitalisering

- Identifiera vilka typer av besök/tolkuppdrag som kan erbjudas digitalt som ett komplement
- Fortsätta påbörjat arbete med Visiba Care (videomötestjänst) för att möta en allt större efterfrågan. Tolk deltar i ett pilotprojekt för distanstolkning och vi kommer vi att testa detta på intresserade tolkanvändare med lämpliga uppdrag.

HRF: Upplever att tolkar reser mycket. Distanstolkning är ett utmärkt komplement.

VGDL: Vid distanstolkning måste det finnas bra fungerande utrustning.

Svar: Pilotprojektet innebär att utrustningen kommer att testas.

VGDL: Kostnaderna för teknisk utrustning var kommer de pengarna ifrån?  
Svar: Om vi använder egna tolkar och minskar de köpta tjänster så räcker pengarna även till teknisk utrustning för distanstolkning.

### **Förbättringsarbete med brukarrådet**

Vad gäller kommande förbättringsarbete vill vi bland annat arbeta med:

- Hur kan vi få beställare att avboka tidigare?
- Hur kan vi påminna om uppdrag?

Efter en dialog samlas synpunkter in inför kommande samverkansdag då ovan frågor kommer att avhandlas.

Vi kommer även ta upp:

- Utlandstolkning
- Visning av videomötestjänst
- Innovationshjälpmedel

### **3. Inkomna frågor**

HRF: Vi fick förra gången statistik över utförda tolkuppsdrag och om jag minns rätt uppfylls idag politikernas krav, men jag skulle vilja veta hur det ser ut med de olika prioriteterna. Det är väl naturligtvis "fritidstolkuppsdrag" som ligger sämst till. Hur ser det ut?

Svar: Anne och Ulrika går igenom prioriteringsordningen samt bifogar den med anteckningarna.

VGDL: Anmälningar från Patientnämnden?

Svar: Det har kommit in fem anmälningar under 2018 som vi svarat på. Anne uppmanar till att upplysa om vikten att först vända sig direkt till Tolkverksamheten vid klagomål så vi får kännedom och har då möjlighet att agera. Vi lägger in ärendet i VGR:s avvikelssystem MedControl och dokumenterar åtgärd/er och det är därifrån vi också hämtar fakta ifrån till våra förbättringsarbeten. Man kan alltid vända sig till Patientnämnden men de har ingen beslutande funktion utan är endast kommunikator mellan oss och anmälaren.

HRF: Tolkrådet i Skaraborg har haft bra dialoger med enhetschef Kristina Jasson. Hon har inte varit med på det senaste mötet.

Svar: Hon arbetar i dagsläget fram till sommaren halvtid på Tolk och halvtid på Habiliteringen, därför har hon fått prioritera sina arbetsuppgifter inom Tolk.

Nästa möte blir den 23 april kl. 10.00-15.00. Då ska vi diskutera myndighetstolkning – utlandstolkning – digitalisering.

Anne avslutade mötet och tackar för ett bra möte.

Vid anteckningarna  
Britt Axelsson