

**Anteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd
onsdagen den 23 april 2019,
Habilitering & Hälsa, Ekelundsgatan 8, Göteborg**

NÄRVARANDE: Berit Jildenhed, FSDB Väst
Bert Liljeholm Brännström, FSDB Väst
Harry Eriksson, HRF
Birgitta Magnusson, HRF
Barbro Prästbacka, HRF
Kerstin Persson Bertheaud, HRF
Elisabeth Wessel, VGDL
Tobias Engström, VGDL
Kai Mäkiperä, DHB Västra
Anne Granath, verksamhetschef Syn-Tolk
Ulrika Karlsson, enhetschef Tolk
Linda Malmberg, Tf. enhetschef Tolk
Sara Tornberg, förbättringsledare Tolk (punkt 4)

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

- Produktion och ekonomiskt utfall från januari - mars 2019 presenterades, se bilaga.

Anne redogör för perioden som visar att verksamheten haft fler beställda uppdrag samt fler utförda uppdrag under 2019 jämfört med samma period 2018.

Ekonomiskt ligger vi plus med 50'. Överskottet på löner finansierar underskottet på köpta tjänster. Vi har under perioden producerat i princip max för de resurser vi har.

Mars månad:

Vi har haft fler beställda uppdrag men nästan lika många utförda uppdrag under 2019 jämfört med 2018.

Tolkbrist under mars 2019 är lägre jämfört med mars 2018. Mars är en återkommande månad då våra resurser har svårt att räcka till.

Mars 2019: 10,5%

Mars 2018: 10,7%

Bakom bristen ligger det olika faktorer. De kan vara så att vi inte räcker till med personal eller pga. Budgetutrymmet för köpta tolktjänster. Vi ser även att beställare inte bokar av i tid. dvs vi har avsatt tolk men att uppdraget avbokas på

plats eller med väldigt kort varsel. Det ska vi fördjupa oss i under punkt 4 förbättringsarbete gällande sena avbokningar.

Ulrika redogör för våra pågående förbättringsarbete, tex att vår administrativa enhet nu kontrollerar budgeten för köpta tjänster och pengarna för arbetslivet. Denna förbättring innebär att vi har en bättre överblick per månad jmf när det var fördelat på hela verksamheten.

-Förbättringsarbete kring produktions och kapacitetsplanering

Vi har jämfört siffror fyra år bakåt. Vi försöker nu köpa så lite tolktjänst som möjligt och maximera användningen av våra egna tolkar. Siffrorna visar på stor likhet per månad, veckodag och timma för tolkbehov. Vi har sammantaget en bättre kontroll på både personal och ekonomi från vår administrativa sida.

HRF: Kan ni rekommendera tolkanvändare när det finns mer tillgängligt?

Svar: Ja och med det styra hur tolkarna ska lägga sina scheman.

HRF: Hur många tolkar har ni?

Svar: Vi har 35 st Teckenspråks- och dövblindtolkar, 4 st Skrivtolkar och 14 st som har kompetens inom både Teckenspråks- dövblind- och skrivtolkning.

VGDL: Vi önskar att få uppdragstyp redovisat till statistiken. För att se inom vilka områden det är tolkbrist, tex sjukvård.

Svar: Det är ett internt instrument och det redovisas inte. Enbart brukargrupp, kön och ålder har vi som redovisningskrav. Det kodas inte idag så det kommer vi inte kunna ge ut. Politiken måste ge oss det uppdraget i så fall.

Anne informerar om att vi nu har justerat begreppet tolkbrist för att bli tydligare till våra tolkbeställare när vi behöver meddela brist och vika skäl som ligger bakom. Från och med nu kommer använda tolkbrist och tolkbrist p g a ekonomi. Dvs vi har försökt hitta tolk men inte lyckats, eller att det är ett ej prioriterat uppdrag p g a ekonomi. När pengarna är slut så är det slut.

FSDB: Bra.

VGDL: Bra viktigt att skälet är tydligt. Då är det lättare att acceptera. Vi kan då lättare jobba för att det ska avsättas mer pengar till tolkverksamhet.

DHB: Bra, desto mer info desto bättre. Tydlig statistik undviker kontraproduktiva grubblrier.

HRF: Bra med tydliga besked, det är viktigt att vi får veta vad det beror på. Detta hämmar ju våra medlemmar, men istället för att gnälla på verksamheten så kan vi vara mer tydliga mot politiken. De fall där det finns begränsningar för er att tillhandahålla tolk är ofta lågt prioriterande ärenden. Det är viktigt att vi tolkanvändare tydliggör våra behov i våra beställningar eftersom det påverkar vår delaktighet vid sociala aktiviteter. HRF tycker även prioriteringsordningen ska finnas på hemsidan och borde tydliggöras, den är inte helt enkel.

Svar: Prioriteringsordningen är nyreviderad och fastställdes i mars av styrelsen för H&H. Vi ser till att prioriteringsordningen läggs ut på hemsidan omgående.

Anne är ansvarig och säkerställer att vi följer våra styrdokument och riktlinjerna för prioritering och känner sig trygg med att det utförs. Sen har vi bekymret med mätetalet kring måluppfyllelsen 92%, vad är det som politisk bedömning som ligger bakom den?

Vi har vårt stora förbättringsarbete med produktions och kapacitetsplanering på gång, där vi nu ser att vi behöver fler händer och vi kommer behöva anställa fler tolkar. Vi vill använda digitaliseringen för att hänga med framåt. Vi producerar max just nu om vi inte får mer pengar. Förvaltningschefen kommer att driva detta mot politiken. Vi gör allt vi kan, är ni inte nöjda med detta så lobba på politiken. Vi är inte nöjda med detta och inte ni brukarorganisationer heller.

Förslag från VGDL att brukarorganisationerna går ihop i en gemensam skrivelse och belyser vilka begränsningar och konsekvenser utifrån måluppfyllelsen 92 % som drabbar tolkanvändare när tolk uteblir. Vi behöver mer tillgång till tolk.

FSDB: Ja, julbordet som blev inställt i fjol tex

DHB: 92 % är inget bra mätetal. Vi behöver ge Mikael Forslund mer underlag till vad vi tycker vore ett rimligare mätetal. När det gäller skrivelsen behöver vi gemensamt samla in mer underlag och statistik för att göra en bra skrivelse. Där vi visar på exempel och hur det har drabbat oss. Tex barnläger och fritidsaktiviteter

VGDL: Ja ett annat mätetal vill vi ha för nu ser det bra ut men verkligheten hos oss brukare visar något annat.

HRF: minst 92 % ska utföras. Denna diskussion är ny för Birgitta, vi har ett mer utvecklat behov av att använda tolk och då krävs ekonomi för att vi ska få tillgång. HRF stöttar förslaget att skriva gemensamt brev till politiken. HRF är måna om god kontakt med chefer inom verksamheter och politiker. Mer långsiktigt arbete behövs, skrivelse kan ses som en quick fix. Bäst är att bjuda in politiker för samtal.

Anne: Jag följer nogsamt vår produktion och försöker hela tiden maximera varsamheten. Vi kommer påbörja att lägga om schemalaggningen och det kommer ta tid. Vi behöver även lösa sena avbokningar och även kika på digitaliserings möjligheter som tex att erbjuda distanstolkning.

Tolk i arbetslivet:

VGR har ansökt om regeringsanslaget á 2,55 miljoner för 2019, för att kunna erbjuda mer tolk i arbetslivet. För att sprida kunskap och att informera beställare och tolkanvändare så har vi gjort en ny broschyr som visas och delas ut till brukarrådet. Den finns även att skriva ut från vår hemsida.

4. Förbättringsarbete med brukarrådet

- Linda redovisar TU Utlandstolkning för brukarrådet. För att möta framtidens utmaningar och tolkbehov utifrån befintliga resurser bör vi sträva efter att i de fall det är möjligt i första hand erbjuda tolk till utlandsresor via digitalisering och distanstolkning.

VGDL:

Adoptionsresor är viktigt. Återresa vid adoption hälsa på barnhem tex. När det gäller oåterkalleliga uppdrag, var ska man dra gränsen för tolkkostnader vid bröllop och begravning, endast nära anhörig? Det kan vara dyrt med internet i vissa länder utanför EU. Det kan bli kostsamt för tolkanvändare.

Svar: Vi gör en samlad bedömning utifrån prioriteringsordningen och befintliga resurser.

- Sara inleder förbättringsarbetet tillsammans med brukarrådet kring hur vi kan få beställare att avboka tolk tidigare och på vilket sätt vi kan påminna om uppdrag? Sammanställning av workshopen kommer senare att skickas ut till brukarorganisationerna och följas upp på nästa brukarråd.
- Linda visar videomötestjänsten för "Mitt vårdmöte" och berättar lite om projektet att erbjuda tolkning på distans. Hon berättar även om T-Talk, en hörselteknisk produkt som omvandlar tal till text. Tolkverksamheten följer innovationen tillsammans med Hörselverksamheten för att på sikt se om den kan komma till nytta och vara komplement för våra målgrupper.

5. Inkomna frågor

HRF:

Vi rekommenderas att använda 1177 mer och mer. För oss som inte använder telefon kan det vara ett bra sätt. Men alla mottagningar tar inte emot meddelande via 1177. Det är även mycket svårt att hitta den mottagning man vill nå samt svårarbetat speciellt för de som inte är datorvana.

Svar: Alla mottagningar inom vård- och tandvård inom Västra Götalandsregionen ska erbjuda ett basutbud av tjänster enligt beslut från Hälso- och sjukvårdsstyrelsen. I basutbudet ingår skicka meddelande. Vi är medvetna om svårigheterna att hitta mottagningar, 1177 e-tjänster och Hitta vård använder olika sökmotorer. Stavas namnet på mottagningen fel så hittar inte sökmotorn avsedd mottagning. Regionala gruppen för e-tjänster arbetar med att förbättra och underlätta sökningen. För att hitta en mottagning och dess e-tjänster behöver man först söka fram mottagningen. När man har loggat in hittar du en ruta med rubriken Mottagningar och bredvid knappen Hitta och lägg till. Det går att söka både på namn och stad eller bara stad samt på vilken typ av mottagning det är. Om det inte fungerar kan man testa att söka fram mottagningen på 1177.se. När man har hittat mottagningen på 1177.se kan man se om den erbjuder e-tjänster och i sådana fall vilka. Klicka på det du vill göra, då kommer du till sidan för att logga in. Sedan kommer du direkt till mottagningen när du har loggat in. Kontakta supporten om du ändå inte hittar mottagningen. Du kan kontakta supporten genom att fylla i webbformulär eller genom att ringa telefonnummer 0770-72 00 00. Du kan ringa alla dagar från klockan 6 till 22.

Svar ska ges till invånaren inom 2 vardagar från det att ärendet inkom, detta regleras även i beslut från Hälso- och sjukvårdsstyrelsen 2016-01-28.

HRF: Beredskapstolk önskar även vi som använder skrivtolkning.

Svar: Det ingår inte i vår beställning från politiken, just nu gäller det endast teckenspråkiga.

FSDB: Inte bra att få sms-påminnelse fredagkväll. Om jag inte behöver tolken under helgen, hur avbokar man då?

Svar: Detta är en svaghet och systemet hanterar inte tex röda dagar som nu i påskhelgen. Vi ser över hur vi kan förbättra sms-funktionen framåt.

Anne avslutade mötet och nästa gång vi ses blir den 3 sept. kl 13.00-16:00 i Göteborg

Vid anteckningarna
Linda Malmberg