

**Anteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd
tisdagen den 3 september 2019,
Regionens hus, Östergatan 1, Vänersborg**

NÄRVARANDE: Berit Jildenhed, FSDB Väst
Agne Fröjd, HRF
Harry Eriksson, HRF
Barbro Prästbacka, HRF
Eivor Johansson, HRF
Elisabeth Wessel, VGDL
Maya Rohdell, DHB Västra
Anne Granath, verksamhetschef Syn-Tolk
Ulrika Karlsson, enhetschef Tolk
Britt Axelsson, administrativ koordinator Tolk

1. Mötet öppnas

Anne Granath hälsade alla välkomna.

2. Föregående minnesanteckningar

Ingen hade något att erinra. Anteckningarna lades till handlingarna.

3. Information från Tolkverksamheten

- Tolkverksamheten i Västra Götalandsregionen tagit emot flera klagomål om utelämnad tolktjänst. Verksamheten når inte upp till det utsatta målet om att utföra 92 procent av alla beställda uppdrag. Anne Granath har nu slagit larm om att verksamheten behöver mer pengar för att nå målet. Styrelsen för Habilitering och hälsa har önskat två miljoner kronor extra till Tolkverksamheten för att öka tillgängligheten och de väntar nu på besked från regionens hälso- och sjukvårdsnämnder.

Vi har registrerat 20 klagomål i vårt avvikelsehanteringssystem MedControl under första halvåret att jmf med 4 föregående år, i flertalet av dessa ärenden har klagomålet ställts både direkt till oss och via Patientnämnden.

Anne tycker att det är jättebra att vi får in många klagomål. Det ger signaler till politikerna och hälso- och sjukvårdsnämnderna om hur stort behovet är. Budgeten går plus-minus noll så vi producerar max för de pengar vi har.

- Statistik januari – juli 2019 jmf med samma period förra året:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Beställda uppdrag	4 572	4 155
Inställda av tolkverksamheten %	7,4%	3,5%
Utförda uppdrag	3 407	3 111

Under januari-juli har vi producerat mer och fått in fler beställningar men däremot bristat fler uppdrag.

Vi har 100 personer fler inskriva barndomsdöva mot år 2018.

VGDL: Används egna anställda tolkar på helger? Då kommer väl företagstolkar få sina uppdrag sent.

Svar: Enligt produktionsplanen används egna tolkar i 1:a hand, intermittenta tolkar i 2:a hand och tolkföretag i 3:e hand.

- Intresset för distanstolkning har ju varit svalt. Vilka skulle vi kunna erbjuda distanstolkning?

VGDL: Har visat intresse men jag tyckte det blev rörigt och praktiskt fungerade det inte, så jag backade.

Svar: Vi har en arbetsprocess att ta fram vilka tolkuppdrag som kan vara på distans. Arbetet ska vara färdigt till årsskiftet.

- VGDL: Habilitering & Hälsas styrelse har möte 19 september, hoppas man tar upp ekonomin då.
Tolkverksamheten har fått mycket kritik i media. Det har blivit svårt att beställa tolk nu när telefontiden blivit begränsade.
Anne är inbjuden till mötet den 19 september.
- Det går bra att beställa tolk via webb-beställning eller via 1177.se då beställningen inte har telefontid och även vid övriga tider.

Vid de tillfällen då vi skickar tolk till uppdrag som inte har blivit avbokad i rätt tid, skrivs det in i MedControl som är vårt avvikelssystem inom regionen. Ärenden i MedControl handläggs av enhetschefer och det brukar vara ett effektivt sätt att uppmärksamma något som inte fungerar som det ska. Kanske krävs det riktad information, punktinsats om vi ser i vår statistik att det är något specifikt sjukhus eller avdelning där man missar att avboka tolk.

- Ett nytt datasystem som heter Millennium där Västra Götalandsregionen och kommuner kommer att ha sina olika program, även ett nytt tolkbokningsprogram ska in detta system.

Man håller på att bygga upp datasystemet och Millennium kommer att startas om cirka 1 år.

- Tolkverksamheten med brukarrådet har jobbat med förbättringsarbete. Arbetet klart vid årsskiftet.

Januari – Juli 2019:

Inställda av Tolkverksamheten	8,4%
Inställda tolk fanns	9,7%
Tillgängligheten	91%

- DHB: Hur går det med de arbetsrelaterade tolkuppdragen som fakturerades till arbetsgivaren förut?

Svar: Nu har vi fått de öronmärkta pengarna till utökad arbetslivstolkning. Det står på hemsidan vilka tolkuppdrag som är utökad arbetslivstolkning.

VGDL: Ni har fått 2,55 milj till arbetsrelaterade uppdrag, hur ser statistiken ut?

Svar: Vi kommer att få betala tillbaka pengar eftersom vi har mycket pengar kvar.

VGDL: Har fått brist på tolk till ett APT.

Svar: APT, lönesamtal, brandövning m m är vårt uppdrag som är vardagstolkning.

- Ulrika informerade om att mail-beställningar kommer försvinna, detta beror bl.a. på GDPR. Ni får skicka till oss personuppgifter via mail, men vi som myndighet får inte skicka tillbaka med historik.

T9K-webb kommer att försvinna detta görs när det nya tolkbokningsprogrammet är i drift.

Ulrika visade webb-formuläret som finns idag att beställa tolk. Detta formulär kommer att utvecklas. Hon visade även det påbörjade nya webb-formuläret. Avboka tolk finns också med i webb-formuläret. Beställaren ska alltid få ett bokningsnummer.

Det går inte i dagsläget bifoga någon fil i formuläret.

HRF: Vid gruppbeställning och har med 5 namn får den en högre prioritering.

FSDB: För våra brukare är det svårt med gruppbeställning eftersom dövblinda personer har olika tolkbehov.

Formuläret behöver syn-anpassas.

VGDL: Vid en öppen inbjudan vet vi inte vem eller hur många som kommer.

För statistiken skull vill vi ha in alla namn på tolkanvändare. I delårs- och årsrapporten ska statistik med hur många aktiva tolkanvändare vi har.

Tolkanvändare som bor utanför vår region får deras landsting betala.

HRF: Går webb-formuläret sparas och skrivs ut?

Svar: Återkommer, går säkert att göra.

VGDL: Webb-formuläret är inte lätt att fylla i som teckenspråkig. Liten tecknad film i formuläret vore bra.

Svar: Om man fyller i namn på tolkanvändare, tid, plats och beskrivning så är det en grundbeställning.

- VGDL: Det behöver förbättras vad gäller beredskapstolk, de har för långt att resa vid vissa akutuppdrag.

Svar: Då skulle det passa bra med distanstolkning. Vi har idag två tolkar i beredskap, en i söder och en i norr. Någon plan på att utöka med fler tolkar finns inte, då det är en kostnadsfråga.

HRF: Beredskap finns endast för teckenspråkiga.

Svar: Det är en framtidsfråga.

Vid akuta tolkuppdrag då man behöver beredskapstolkning ringer man 010-441 23 20, numret är tal-telefon och går till Telefoncenter.

4. Inkomna frågor

VGDL:

- Finns det möjlighet att träffa Habilitering & Hälsas styrelse på ett brukarråd?

Svar: Styrelsen är inte med på brukarrådsmöten, de träffar bara herakin. Anne kommer att vara med på styrelsemötet den 19 september.

Det är bra att klagomål/synpunkter kommer in direkt till Tolkverksamheten istället för att skickas till Patientnämnden som inte har någon beslutanderätt.

- Kan vi få statistik på hur många tolkuppdrag som har fått brist p g a ekonomiska skäl?

Svar: Se under punkt 3.

- Varför ingår inte tolkuppdrag från ett annat lands teckenspråk till svenskt teckenspråk i vardagstolkning?

Svar: Ingår inte i vårt uppdrag. Annat lands tolkanvändare är inte vår målgrupp. Nyanlända hanteras av Migrationsverket som betalar.

5. Förbättringsarbete med brukarrådet

Se under punkt 3.

6. Övriga frågor

- Beredskapstolk (HRF). Se under punkt 3
- Ändrade öppettider (VGDL). Se under punkt 3
- Resultat om extra pengar (VGDL). Se under punkt 3

Regionfullmäktige möte har varit ett projekt att teckenspråks-översättas. De har filmats och översatts i efterhand. Mötena kommer nu översättas i livesändning och kommer visas på webben. Det första mötet som kommer livesändas är den 8 oktober.

Vi har gjort mycket besparingar med livesändning.

Anne avslutade mötet och nästa Brukarrådsmöte blir den 12 november kl 13.00-16.00 på Regionens hus i Vänersborg.

Vid anteckningarna
Britt Axelsson