

**Anteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd
tisdagen den 12 november 2019,
Regionens hus, Östergatan 1, Vänersborg**

NÄRVARANDE: Berit Jildenhed, FSDB Väst
Agne Fröjd, HRF
Harry Eriksson, HRF
Kerstin P Bertheaud, HRF
Sara Jernwall, VGDL
Elisabeth Wessel, VGDL
Maya Rohdell, DHB Västra
Mikael Forslund, förvaltningschef
Anne Granath, verksamhetschef Syn-Tolk
Ulrika Karlsson, enhetschef Tolk
Sara Tornberg, förbättringsledare/tolk
Britt Axelsson, administrativ koordinator 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 förvaltningsdirektör Mikael Forslund

Vilka bekostar Tolkverksamheten?

- Statsbidrag står för ca 35 % av kostnaden.
- Resterande 65 % kommer från fem Hälso- och sjukvårdsnämnder.
 - Norra, Dalsland och Fyrbodals
 - Västra, S Bohuslän, Lerum, Alingsås
 - Göteborg
 - Södra, Södra Älvsborg
 - Östra, Skaraborg

Ekonomiska läget 2020

- Hälso- och sjukvårdsnämnderna har räknat upp budgeten med ett index på 2 procent.
- Statsbidragen till VGR har minskat med 8.1 mnkr varav 2.4 mnkr står för minskad ersättning för tolktjänsten.
- Någon kompensation för det minskade statsbidraget har inte nämnderna kunnat ge.

En besparing har därför lagts på 1mnkr på Tolkverksamheten.

Hur ser antalet beställda uppdrag ut?

- Det har skett en kraftig ökning under 2019 på ca 1000 tolkupdrag.
- Trots att verksamheten har ökat antalet utförda uppdrag så har bristen ökat så att mål-talet på 92 % utförda uppdrag inte nås.
- Styrelsen för H&H ändrade i detaljbudgeten så Tolkverksamheten fick ytterligare 1 mnkr som togs från andra verksamhetsområden.
- Konsekvensen 2020 blir därför att tolkverksamheten måste klara sig med 1+1= 2 mnkr mindre.

Uppdrag

Förvaltningsdirektören har gett verksamhetschefen i uppdrag att:

- Utveckla digitala tolkmöten.
- Tillsammans med brukarrådet för tolk ta fram en lista på vilka uppdrag som lämpar sig att erbjuda som digitala uppdrag.
- Att göra en omvärldsanalys för att se hur andra regioner utvecklar digital tolkning.

Andra åtgärder som vidtas

- Sveriges kommuner och landsting, SKL har fått i uppdrag att klargöra vad som gäller kring lagstiftningen gällande myndighetstolkning.
- VGR kommer att ansöka även 2020 om att utnyttja statsbidraget för tolk i arbetslivet
- Har det skett någon uppvaktning centralt från brukarorganisationerna till regeringen varför statsbidraget har minskat?

VGDL: Anser att Tolkverksamheten i VGR ska informera.

FSDB: Riksförbunden måste påverka, gäller ju alla regioner i Sverige vad gäller statsbidrag.

HRF: Förvånad att det inte kommit från Riksförbunden tidigare.

VGDL: Vid myndighetstolkning till t ex kommuner har de ingen kunskap om tolkning.

Svar: Tolkverksamheten kan komma att fakturera kommuner, samma som vi gör med tolk till polismyndigheten.

FSDB: Kan vi göra något på regional nivå?

Svar: Ja, hjälpa till att informera och trycka på.

4. Information från Tolkverksamheten

- Förbättringsarbete sena avbokningar och uteblivna

Förbättringsledare Sara Tornberg har fått i uppdrag att arbeta med att minska sent avbokade uppdrag/inställda på plats. Hon informerade om nedanstående:

Vi har idag sent avbokade uppdrag/inställda på plats på ca 10%. Vilket gör att vi inte klarar vårt politiska mål på 92%. Därför måste vi tillsammans hitta åtgärder/insatser för att hämta tillbaka så många procent som möjligt.

Detta är **förslag** på vad kan vi tillsammans göra för att frigöra tolktimmar till fler. En sammanställning på gemensamma förslag utifrån dialog på Brukarrådet.

Förslag på insatser indelade i:

- Genomförbara insatser
- Icke genomförbara insatser
- Framtiden?
- Ny input

Vi kommer att de förslag som är möjliga under 2020, ett i taget, och sedan följa resultaten för att se vad varje steg genererar för gensvar i statistiken. Alla åtgärder och resultat ska också visualiseras ut till våra tolkanvändare.

Genomförbara

Teknik

- Nya uppdaterade informationskort med tydliga adress till:
 - *Webbformulär*
 - *Avbokningsformulär*
- Gör hemsidan tydligare – Stora knappar till:
 - *Beställa tolk*
 - *Avboka tolk*

Och lägg knapparna högst upp på hemsidan.

- Ett sammanställt "informationsmaterial" ska tas fram.

Gentemot 3:e part

- Riktad information till identifierade tolkställen där sent avbokade/inställt på plats är frekvent återkommande.
- Information på extern och intern hemsidan.
- Tydligare information vid beställning av tolk om vikten att avboka tolk tidigt om uppdraget inte kommer att bli av.
- Tolken informerar till beställaren, ute på plats, om uppdraget blir inställt när tolk är där. Tolken har informationsmaterialet med sig.
- Rapportera i avvikelssystemet MedControl att tolkstället inte avbokade tolk (inom VGR). Genererar stort merarbete (pappersarbete) för enhetschefen – uppmanar personalen att avboka tolk.

Gentemot Tolkanvändare

- Information på Facebook samt regelbunden information om läget för att visualisera våra gemensamma framgångar.
- Fortsatt samarbete och dialog med Brukarrådet.
Hur kan vi tillsammans nå målet?

- Tydligare information vid beställning av tolk om vikten att avboka tolk tidigt om uppdraget inte kommer att bli av.

Icke genomförbara

- Möjligheten att fakturera tolkkostnad till tolkstället? Kan bli aktuellt 2021?
- Möjligheten att fakturera tolkanvändare (sanktionsavgift) för att ha uteblivit?
 - Vi får enligt lag inte fakturera för vardagstolkning.

Framtiden?

Hur kan FVM Millenium skapa ett digitalt samarbete mellan Tolkverksamhet och Tolkställe?

- På vilken nivå kan det nya systemet "kommunicera" mellan olika inrättningar?
- Kommer det att finnas möjlighet att lägga in en kod som visar tolkstället att tolk är bokad och att en "varningsruta" kommer upp när de ändrar/avbokar tiden som visar på att även tolken måste avbokas?

Möjligheten att gå ut till brukarorganisationer och teckenspråkiga verksamheter för att informera om Tolkverksamheten och vikten av att avboka tolk alternativt bjuda in till en öppen information på Tolkverksamheten?

En anställd informatör?

Ny input - Tankar, idéer och förslag

Det är viktigt att tänka på att all information anpassas också för den språksvaga gruppen samt de med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF). Informationen ska vara lätt att förstå och möjlig för alla att ta till sig. Det ska vara lätt att hitta information samt lätt att leta sig fram på hemsidan.

Tolkverksamheten måste vara tydligare i sin information om sina rutiner och arbetssätt. Det gör att fler kan förstå gången och kedjan.

SMS-avbokning tillgänglig dygnet runt. Någon som kollar av den hela tiden.

Kan SMS-påminnelser skickas till både tolkanvändare och beställare?

Kanske kan möjligheten ges att svara på påminnelsen – ska tolkanvändaren/beställaren använda tolken eller ej?

Att redan vid utbildningar som till exempel på sjuksköterske-, undersköterske- och audionombildning informera från Tolkverksamheten?

När Tolkverksamheten gör ett inlägg på Facebook måste det vara möjligt att dela inlägget. Det gör att brukarorganisationer med flera kan dela det på sina egna sidor och då nå ut till fler.

I informationsmaterial som ska tas fram måste det också tydligt stå information om Tolkverksamhetens synpunktshantering.

- Digitalisering

Sara Tornberg informerade även om "Tolkning på distans (digitala vårdmöten)" och tog emot synpunkter.

De flesta på Brukarrådet har ingen större erfarenhet av tolkning på distans, men är i grund och botten positiva till att prova. Det är dock en del saker som måste säkerställas innan för att det ska kännas tryggt i tolkningen, så som att internet och teknik måste fungera klanderfritt innan tolkningen ska utföras. Att inte ha tolken i rummet ger en stress och osäkerhet. Fungerar inte tekniken leder det lätt till både frustration och ångest. Då är det lätt att tappa tråden och kommunikationen försvinner.

Alla är överens om att ha tolkning på distans måste ske på frivillig basis. Brukarrådet lämnade ett flertal idéer och synpunkter vilka kommer att sammanställas.

Vi kommer att fortsätta vår gemensamma resa kring tolkning på distans, både inom verksamheten och i dialog på nästkommande brukarråd.

- Statistik

Januari – Oktober 2019 jmf med samma period förra året:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Utförda uppdrag	10.337	9.869
Beställda uppdrag	14.060	13.038

- Ekonomi

Januari – Oktober 2019 är det inte ekonomin som styr tolkbristen utan det har saknats tolkar.

- Tolkfilmen och HSN filmen

Förbättringsledare har fått uppdraget att göra "Tolkfilmen" som kommer filmas in på teckenspråk. Filmen ska handla om hur Tolkverksamheten arbetar från när en tolkbeställning kommer in tills den är utförd.

"HSN filmen" ska handla om finansieringen av vårt uppdrag från politikerna samt påverkansmöjligheterna.

Filmerna kommer spridas på de informationskanaler vi har och till politikerna, allmänhet m fl.

- Lägesrapport upphandling

Tolkverksamhetens avtal med tolkföretagen går ut augusti 2020. Vi ska nu börja med möte med inköpsavdelningen. Avtalen ska vara klara till 1 september 2020.

- Digitalisering

Se Sara Tornbergs information ovan.

5. Övriga frågor

HRF: Bokning av tolk på T9k-webb? Gruppbeställningar går inte att beställa via T9k-webb.

Svar: Till T9k-webb måste man logga in sig med bank id och den är personlig. Gruppbeställning kan man göra via webbsidan.

T9k-webb är ett gammalt system och det finns ingen manual.

VGDL: Frågor angående e-mail? Vissa i dövgruppen har lättare att beställa tolk via e-mail. Vi var inte förberedda att beställning via e-mail skulle tas bort. Flera av våra tolkanvändare har inte bank id och har svårt att skriva i webb-formuläret.

Svar: Vi tog bort beställning via e-mail på grund av GDPR. Vi fick problem då många beställningar som kom via e-mail inte var fullständiga och eftersom vi inte får svara på mail med historik fanns det en risk för att det blev fel med beställningarna. Det går bra att ringa via bildtelefon eller bildtelefoni.net och göra en tolkbeställning.

HRF: Problem över kortare telefontider till beställningen.

Svar: Då beställningen inte har telefontid arbetar de med beställningar som kommer via webb-formulär, 1177.se och T9k webb. Vi kommer att utvärdera de nya telefontiderna.

Anne tackar och avslutade mötet och nästa Brukarrådsmöte blir den 25 februari 2020, kl 13.00-16.00 på Regionens hus i Vänersborg.

Vid anteckningarna
Britt Axelsson