

**Anteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd
tisdag den 25 februari 2020
Regionens hus, Östergatan 1, Vänersborg**

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

1. Mötet öppnas

Ulrika Karlsson hälsade alla välkomna. Anne Granath informerade att Ulrika är mötesledare och kommer leda mötet idag. En presentationsrunda gjordes.

Linda Malmberg började mötet med att presentera tolk på distans. Linda kommer att visualisera distanstolkning skriv på mötet. Det finns två olika plattformar, Mitt vårdmöte och Skype för företag. Mötet går via en e-postadress

Manualer kommer att arbetas fram, besöka föreningar m m för att så många som möjligt får testa distanstolkning. Vi kommer att erbjuda tolkning på distans och vi blir tillgängligare, inte för alla men för många. Skrivtolkning på distans är inte helt klar och färdigutvecklat i Mitt Vårdmöte än.

Linda undrar vilken typ av sammanhang man kan använda tolk på distans?

HRF: Vid ett styrelsemöte har vi testat tolk på distans, det löpte på smidigt och vi var nöjda. Bra för miljön tolk behöver inte åka. Får inte vara för många med på distanstolkningen. Viktigt att mikrofonen fungerar.

VGDL: Vilken teknik ska användas?

Svar: Tolkanvändaren kan idag använda sig av dator, mobiltelefon eller surfplatta. Det är viktigt med bra uppkoppling. Vi arbetar med att ta fram användarvänlig information för det ska bli lättare för dem som är intresserade av använda tolk på distans.

VGDL: Blir ett stort projekt och dyr kostnad för abonnemang.

FSDB: Om man använder mobil, räcker då ljudet till alla i rummet?

DHB: Vilka tolkuppdrag där man kan använda på distans, togs upp på föregående möte.

Svar: Alla synpunkter ska samlas ihop, det ligger i Lindas uppdrag.

HRF: Testar distans när det blir skarpt.

Svar: Mitt vårdmöte ligger redan i skarpt läge. Jobbar nu med att få fram informationsmaterial och ytterligare verksamhetsanpassa miljön.

VGDL: Det måste bli en valfrihet. Skrivtolkning på distans fungerar bättre än för döva och dövblinda personer. Måste skapa trygghet för tolkanvändaren. Bättre att få igång skrivtolkning på distans först och därefter för teckenspråkiga tolkanvändare.

Linda: I stället för Skype för företag kommer Microsoft team.

HRF: Vid stora möten då man är på hotell, måste de ha utrustning.

HRF:s styrelse kan vara en testgrupp.

Svar: Vi måste samarbeta kring tekniken och vad som arrangören behöver tillhandahålla för att tillgodogöra sig tjänsten tolk på distans. Vi behöver även samverka med andra aktörer och undersöka vad som är möjligt att få tekniskt stöd kring som tolkanvändare. Tex. FK, AF, Kommunen m fl.

VGDL: Det nya systemet Millenium kan det vara någon vi kan använda?

Svar: Man kan boka distanstolkning via Millenium direkt till oss.

Bildtelefoni.net behöver man inte boka, men de har begränsade tider och används bara till korta samtal.

Linda presenterade tre exempel då distanstolkning har fungerat utmärkt.

1:a ex. Tolkanvändaren, läkaren och tolken satt på olika orter.

2:a ex. Tolkanvändaren var med på ett APT som hölls utomlands.

3:e ex. Tolkanvändaren deltar redan i digitala möten på sin disarbeitsplats och nu kan tolkarna integreras i det befintliga mötet.

Anne har fått i uppdrag från förvaltningsdirektören att 5% av tolkuppdragen ska utföras på distans innan årets slut. Tolkar kommer att utbildas.

2. Föregående minnesanteckningar

DHB: Mikael Forslunds presentation av ekonomiska läget 2020 känns otydligt.

VGDL och HRF: Har hört att Stadsbidraget inte ska minskas.

Svar: Anne kommer ta fram det ekonomiska läget och redovisa exakta siffror på nästa möte.

Anteckningarna lades till handlingarna.

3. Information från Tolkverksamheten

- Ekonomi och statistik 2011–2019

Anne har tittat på trender för Tolkverksamhetens statistik 2011–2019 efter fråga från brukarrådet.

Trend 2011–2018:

Beställda uppdrag ligger i snitt ca 15 500–16 000

Utförda uppdrag ca 11 500–12 000

Utfört ca 94% av beställda uppdrag

Budget ack utfall ca 38–43 milj kr

År 2015 och 2019 avviker för trenden.

2015: Beställda uppdrag: 16 900

Utförda uppdrag 13 000

Utfört 95 % av beställda uppdrag

Budget ack utfall ca 40 milj kr

2019: Beställda uppdrag: 16 800

Utförda uppdrag 12 400

Utfört 91,9 % av beställda uppdrag

Budget ack utfall ca 42 milj kr

Anne ser en uppgående trend gällande antal beställda och utförda uppdrag.

Tidigare har Tolk få gå minus vissa år men det får vi inte göra under 2020.

- Tillgänglighet jan -20

Vi arbetar med vår produktions- och kapacitetsplanering.

Målet är att öka tillgängligheten (förbättra den geografiska bokningen av våra egna tolka samt utveckla långtids- och korttidsbokningen), öka kvaliteten (rätt tolk/tolkmetad till rätt uppdrag), förbättra arbetsmiljön samt klara ekonomin.

Vi är på god väg då vi i januari klarade att utföra 97,9% av beställda uppdrag. Kvalitén kommer vi att arbeta med i implementeringen av Tolks reviderade arbetsprocess samt via kunskapsorganisationen då vi ska tillsätta ett antal yrkeskontakter inom Tolk.

- Handlingsplan för sent avbokade/uteblivna tolkuppsdrag
Samanställning över handlingsplanen bifogas.

Där tolkuppsdraget blir inställt på plats ska tolken informera vilka konsekvenser det blir. Sena återbud. Det händer ofta av VGR-verksamheter och ska registreras i Medcontroll.

Vi utarbetar information att ta kontakt med andra utanför VGR-verksamheten eller få en personlig kontakt och dialog över konsekvenser. Vi kommer ändra hemsidan. Den ska bli tydligare på Habilitering & Hälsas sida att beställa och avboka tolk.

Ett tjänstutlåtande har skickats till Habilitering & Hälsas styrelse om att vi ska kunna ta betalt då man inte avbokar tolk (gäller inte tolkanvändare). Skrivelsen har skickats vidare till regionfullmäktige. Vi hoppas på beslut under 2020.

Önskar att tolkanvändare och brukarorganisationerna sprider information om konsekvenser och vikten av att avboka tolk.

VGDL: Både sjukvården och tolkanvändarens ansvar.

Svar: Tolkanvändaren ska inte behöva ta ansvar det är sjukvårdens ansvar. Sjukvården ska alltid beställa tolk samma som till språktolkar.

HRF: Att sjukvården beställt tolk är det inte alltid tolkanvändaren får besked om tolk kommer.

4. Inkomna frågor

HRF:

- Distanstolkning – Fråga klar, se ovan
- T9K-webbformuläret

När vi äntligen lärt oss hur man ska fylla i och hitta i formuläret, ska det läggas ner. Många upplever bekymmer med 1177 hur man bokar tolk.

Svar: Logga in i 1177 med personnummer + mobilt bank-id. Lägg till Tolk Vänersborg. T9K-webb är ett gammalt program och inte stabilt. Kan inte ändra i befintliga beställningar eller göra tillägg i beställningar i T9K-webb för då blir den en ny beställning. Det finns ingen support på detta program. Millennium är enklare och bättre, kommer förhoppningsvis 2022.

- Beredskapstolk för skrivtolkning – Fråga klart, se ovan

VGDL:

- Önskar statistik 2009–2019, över genomförda tolkuppdrag/sent inställda samt ekonomi – Fråga klar, se ovan
- Vad anser Tolkverksamheten om föreläsning sker på engelska?

Svar: Det ligger inte i vårt uppdrag. Vi tolkar mellan svenska och svenskt teckenspråk, fortbildning finns inte. Vi måste räcka till vardagstolkning. De tolkar som känner sig duktiga på engelska, kan få sådana uppdrag.

- Hur ser era teckenspråkstolkars förhållningssätt ut när det gäller att finna gemensamma lösningar tillsammans med tolkanvändaren?

Svar: Det är ett gemensamt arbete att titta på. Vad tycker tolkar och vad tycker tolkanvändare? Vad är kvalitet? Viktigt att få in synpunkter.

- Vad anser Tolkverksamheten om Sveriges Dövas Riksförbund (SDR:s) skuggrapport gällande tolkutredningen som gavs ut nyligen?

Svar: Vi har varit i Stockholm och tagit del av utredningen. Vi följer vad som händer framöver.

- Kan vi byta namnet från Brukarråd till Tolkanvändarråd i stället?

Svar: Samma fråga har kommit upp på Hörsel och Syn. Det går inte ändra, är ett regionalt beslut att det ska heta Brukarråd.

- Västanviks folkhögskola har en pågående YH-utbildning där man utbildar döva teckenspråkstolkar. Anser Tolkverksamheten att det finns behov av döva teckenspråkstolkar inom Tolkverksamheten?

Svar: Det är en komplex fråga. Dövtolk kan vara ett komplement t ex vid asylärende där teckenspråkstolken inte når fram.

DHB: Det är ett dolt behov. Teckenspråksguppen nyanlända, asylsökande, där teckenspråkstolkars kompetens inte räcker till. Döva tolkar har alltid funnits, men inte fått betalt.

VGDL: Finns döva som inte hänger med när det pratas snabbt, speciellt inom sjukvården. Valfrihet att ta i den bedömningen. Dövtolk är bra att använda till barn.

Svar: Behöver titta på hur stort underlaget är. Döv personal är viktig inom Tolkverksamheten. I nuläget har vi få önskemål om dövtolk från tolkanvändare.

DHB: Döva vet inte att det finns döva tolkar.

5. Övriga frågor

HRF: Önskar att vårt Regionala brukarråd delar upp tiden. Frågor från VGDL är fler. Andra frågor angående skrifttolkning är viktiga.

Svar: Syfte och mål är att informera samt föra dialog och samverka i viktiga frågor mellan Tolkverksamheten och brukarorganisationerna och dess medlemmar och närstående. Förslag på spelregler för regionala brukarråds möten bifogas med dagordningen till nästa möte.

Ulrika och Anne tackar och avslutade mötet och nästa Brukarrådsmöte blir den 5 maj 2020, kl 13.00-16.00 på Regionens hus i Vänersborg, Visionen.

Vid anteckningarna
Britt Axelsson