

**Minnesanteckningar från Samverkansmöte med  
Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd  
18 maj 2022 på Regionens Hus, Vänersborg****Tema statistik och kommunikation****Närvarande:**

Berit Jildenhed, FSDB Väst  
Marie Dahlqvist, DHB Västra  
Sara Jernewall, VGDL  
Maria Svedberg, VGDL  
Harry Eriksson, HRF  
Barbro Fröjd, FSDB Väst

Anne Granath, Verksamhetschef Syn- och Tolkverksamheten  
Kristina Jasson, Enhetschef Tolkverksamheten  
Ulrika Karlsson, Enhetschef Tolkverksamheten

**1 Mötet öppnas av mötesledaren**

Mötesledaren Kristina hälsar välkomna till dagens samverkansmöte.

**2 Presentationsrunda**

Laget runt, alla deltagare presenterar sig.

**3 Statistik**

Ulrika redogjorde för statistiken januari-april 2022.

Beställda och utförda tolkuppdrag, januari-april 2022:

Beställda:

Alla: 5014    Distans: 1702

Utförda:

Alla: 3575    Distans: 1268

Sent avbokade:

Alla: 438    Distans: 133

Inställd på plats:

Alla: 197    Distans: 83

Inställd på grund av teknik:

20

35% av beställda uppdrag är på distans  
 34% av utförda uppdrag har skett på distans  
 9% av alla uppdrag är sent avbokade  
 8% av distansuppdragen är sent avbokade  
 4% av alla uppdrag är inställda på plats  
 5% av distansuppdragen är inställda på plats  
 1% av distansuppdragen är inte genomförda på grund av teknikproblem  
 8% av sent avbokade/inställt på plats är sjukvårdsuppdrag

Distans per uppdragstyp:

Arbetsplatstolkning 48%

Sjukvård 31%

Samhällsservice 12%

Fritid 7%

Utbildning 2%

Distansuppdrag per brukargrupp:

Barndomsblinda:

Beställda: 1443, 85%      Utförda: 1086, 86%

Vuxendöva:

Beställda: 229, 13%      Utförda: 158, 12%

Dövblinda:

Beställda: 30, 2%      Utförda: 24, 2%

#### 4 Kommunikation

Kristina tog in synpunkter under tema kommunikation.

- Tolken behöver kunna vara med hela tiden vid ett sjukvårdsbesök till exempel incheckning, provtagning röntgen med mera.
- Önskar mer valfrihet om uppdraget ska vara på distans eller inte. För att kunna känna trygghet och inte känna oro och stress.
- Tolkanvändaren måste själv få bedöma om det ska vara på distans eller inte.
- Kanske inte ska vara tolkning på distans inom sjukvården. (viktigt med kommunikationen inom vården så att man har tydliga frågor och svar)

#### I vilka situationer önskar ni ha tolk på plats och varför?

- Sjukvård vilken information får de när de beställer kring tekniken, lathund behövs 4 enkla punkter

- Sjukvården kontaktar inte tolkanvändaren bara Tolkverksamheten
- Barn behöver tolk på plats
- MVC vid graviditet, förlossning, gynekologbesök
- Tandläkare, mammografi första besök-avslutande besök vid behandling
- Upprepad behandling på distans ok
- Vid inläggning och hemgång
- Vid operation med narkos före och efter
- Jag som tolkanvändare behöver tala om, till vården, mer specifikt vad jag vill
- Om ledsagning behövs
- Viktigt med rätt klädsel hos tolken, belysning så tolken syns bra
- Beror på graden av DB och hur teknisk man är
- Språksvaga men döv tolk kan underlätta
- Beror på graden av hörselskada, väl fungerade teknik krävs
- Ta fram information till vårdgivare
- Öka kommunikationen mellan tolkanvändare och Tolkverksamhet.
- Flera döva har slutat att beställa tolk. För att tolkverksamheten inte lyssnar. Ex. Handlar mest om tolk på distans.
- Dialog kring när distanstolkning kan genomföras, individuell bedömning
- Viktigt med samarbete och kommunikation mellan tolkverksamhet och tolkanvändare. Kontakt mellan beställning och tolkanvändare måste förbättras.
- Allt är avgörande vilka som är med på mötet.
- Vad säger tolkarna om oss vad kan vi som tolkanvändare förbättra oss i?

**Anne sammanfattar punkten:**

**Önskvärt att få tolk på plats:**

1. Barn
2. Dövblinda i behov av taktill tolkning och ledsagning

### 3. I utsatta situationer inom Hälso-och Sjukvård

Vi tar med oss att det är viktigt med kommunikation i samband med beställning.

Vi behöver ge information till vårdgivarna.

Vi tar till oss synpunkten på arbetskläder för tolkar

Alla brukarrådsrepresentanter var nöjda och höll med om sammanfattningen.

Anne redogör för Regionfullmäktiges mål framåt och refererar till budget 2023 Västra Götalandsregionen samt plan för ekonomi 2024-2025

Några av ledorden som vi pratat om på mötet är just:

- Personcentrerat förhållningssätt
- Digitalisering
- Hälsöfrämjande förhållningssätt
- Patient/tolkanvändare ska få ta större ansvar för egen hälsa
- Sömlös vård

Det stämmer väl in i de diskussioner vi haft på mötet. Bilagan "Budget 2023 Västra Götalandsregionen samt plan för ekonomi 2024-2025" bifogas anteckningarna.

#### **Hur ökar vi kommunikationen mellan tolkanvändare och tolkverksamheten?**

- Tolkanvändare behöver vara tydligare när man bokar tolk och få med all information
- Att tolkanvändarna skickar in material som tolkar kan använda
- Tolkanvändare klarar inte att boka själva ber bekant all information kommer inte med
- Svara på det sätt TA önskar
- Kommunikationen från det att beställning görs till den utförs är "bölig" om man inte kan föra den via telefon
- Tolkverksamheten behöver vara tydligare t ex varför det är tolkbrist, är det på plats eller distans. sms med video på tspr istället för text
- Vården vet inte vad tolkanvändaren behöver så man får "rätt" tolk.

#### **Anne sammanfattar punkten:**

Vi tar med oss att det är viktigt med kommunikation i samband med beställning.

Vi behöver även ge information till vårdgivarna om vad de ska tänka på inför ett och under ett tolkuppdrag.

Alla brukarrådsrepresentanter var nöjda och höll med om sammanfattningen.

Brukarrådet kom fram till att det finns massa synpunkter man har på vården. Dessa synpunkter tar Sara Jernewall och Harry Eriksson med till samverkansmötet med styrelsen för Habilitering& Hälsa i juni.

#### **6 Nästa möte för Regionala Brukarrådets Samverkansgrupp**

Barbro Prästbacka, HRF

Harry Eriksson, HRF

Marie Dahlqvist, DHB Västra

Berit Jildenhed, FSDB Väst

Sara Jernewall, VGDL

Maria Svedberg, VGDL

22-11-17 kl. 09:30-15:00, Regionens Hus, Vänersborg, lokal Visionen

Tema teknik och information

#### **7 Utcheckning**

Laget runt och alla brukarrådsrepresentanter var nöjda med dagen och tyckte att de fått komma till tals.

Anne, Kristina och Ulrika tackar för ett jättebra samverkansmöte idag.

Gabriella Gesang har sammanställt anteckningarna