

**Minnesanteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd
10 mars 2021 via Teams**

Närvarande:

Marie Dahlqvist, DHB Västra
Berit Jildenhed, FSDB
Harry Eriksson, HRF
Barbro Prästbacka, HRF
Sara Jernewall, VGDL
Elisabeth Wessel, VGDL
Eivor Johansson, HRF
Agne Fröjdh, HRF

Anne Granath, Verksamhetschef Syn- och Tolkverksamheten
Kristina Jasson, Enhetschef Tolkverksamheten Vänersborg och Skövde
Ulrika Karlsson, Enhetschef administration Tolkverksamheten
Anette Marberg, Enhetschef Tolkverksamheten Göteborg och Borås
Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

Inbjudna gäster:

Anett Gösfeldt Borgström, Taltjänsttolk, Tolkverksamheten deltar under punkten Tolkanvändarenkäten

1 Teknikgenomgång

Vi ser så att tekniken fungerar för alla deltagare.
Mötet hålls på distans på grund av Covid-19.

2 Mötet öppnas av mötesledaren

Anette Marberg som är mötesledare hälsar alla välkomna!

3 Presentationsrunda

Laget runt, alla deltagare presenterar sig.

4 Föregående minnesanteckningar

Föregående anteckningar var utan anmärkning och läggs till handlingarna.

5 Information från Tolkverksamheten

- Årsredovisning 2020 / Anne

Årsredovisningen i sin helhet samt bilaga "Statistik 2020 Tolk" bifogas minnesanteckningarna.

Viktigaste händelserna 2020:

Produktionen har påverkats av pandemin, främst under den senare delen av våren för att under hösten återgå till mer normala nivåer. Tolk har under året klarat tillgänglighetsmålet.

Vi har gjort en snabb omställning till tolkning på distans.

Målet är och har varit att minska smittspridningen och öka tillgängligheten.

Vi har styrt om så all beredskapstolkningen sker på distans. Ett stort arbete har varit att säkerställa tekniken med sjukhus och jourcentraler för att möjliggöra distanstolkningar.

Alla tolkar har både munskydd och visir på fysiska tolkningar och när social distansering inte kan hållas. Tolkarna har fått vara grindvakter själva och bevakat så tolkanvändaren/ beställare varit symptomfri annars har tolkuppdraget avbokats.

Statistik Tolkjänst:

Pandemin har påverkat produktionen med ett minskat antal beställningar och ökat antal avbokningar.

Beställningarna har minskat med ca 21 % jämfört med 2019.

Utförda tolkuppdrag har minskat med ca 25 % jämfört med 2019.

Uppdragen har främst utförts med egna tolkar och vi har ställt om till att utföra fler och fler tolkningar på distans. I december utfördes 39,3 % av uppdragen på distans.

Antal beställda uppdrag: 13 340 jämfört med 2019 då vi hade 16 772 beställda uppdrag.

Antal utförda uppdrag: 9273 jämfört med 12 337 utförda år 2019.

Tillgänglighet ack jan-dec: 98,3% jämfört med 91,9% år 2019.

Sent avbokade och uteblivna ack: 14,3% jämfört med 9,7% år 2019.

Under 2021 kommer ett stort arbete att läggas på att minska antalet uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag.

Statistik Taltjänst

Pandemin har påverkat Taltjänst men inte i lika stor utsträckning som Tolkjänst. Beställningarna har minskat med ca 11 % och utförda uppdrag har minskat med ca 12 %.

Antal beställda uppdrag: 1000 jämfört med 1121 år 2019.

Antal utförda uppdrag: 854 jämfört med 969 år 2019.

Tillgänglighet ack jan-dec: 99,3% jämfört med 97,8% år 2019.

Sent avbokade och uteblivna: 4,4% jämfört med 4,7% år 2019.

En stor omställning pågår av Tolks produktions-och kapacitetsplanering. Målet är optimal schemaläggning av tolkresurser i egen regi samt minska antal köpta tolktjänster. Vi vill uppnå en ökad tillgänglighet till Tolktjänst samt säkerställa att Habilitering & Hälsa utför minst 92% av beställda uppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK).

Samverkansmöten har genomförts med Tolks Regionala Brukarråd i en rad förbättringsarbeten. Till exempel personcentrerat arbetssätt, sena återbud och uteblivna tolkuppdrag (fast tolk fanns på plats) och digitalisering.

Statistik tom februari:

Tolktjänst

Vi har tappat ca 30% av beställda uppdrag och utfört ca 35% färre tolkuppdrag jämfört med 2020 (på grund av pandemin).

Tillgänglighet utfall februari 99,3% (och ack. utfall 98,9%).

Sent avbokade och uteblivna 16,1%.

Taltjänst

Tillgänglighet 98,1% av målvärde 92%.

Sent avbokade och uteblivna 10,8%.

HRF: Ni tappar uppdrag. Är det inställda möten?

På grund av pandemin måste man vara helt symptomfri för att få komma på besök, därför sena återbud. Det finns även restriktioner för hur många som får träffas i grupp, därför är många grupper inställda.

FSDB: Kan man få statistiken uppdelad på olika grupper?

Ja, statistik över ankomstvägar bifogas minnesanteckningarna.

VGDL: Har man glömt att avboka eller ändra tolkuppdrag?

Det är mycket fler sena avbokningar och återbud, 14,3% avbokningar 2020 jämfört med 9,7% 2019.

HRF: Kan man åtgärda detta på något smart sätt? Går det att få att det automatiskt går till Tolkbeställningen att besöket är avbokat?

Vi ska fortsätta att arbeta med sena återbud men det är väldigt speciella tider nu med pandemin.

Syn- och Tolkverksamheten har ett mycket stort överskott nu, 12,4 Mkr 2020. Pengarna går tillbaka till regionen men man kan ansöka om att få behålla eget kapital. 8 Mkr är öronmärkta till syn- och hörselhjälpmedel. Gott om pengar inom Tolk då vi inte behöver använda köpta tolktjänster.

VGDL: Hur många procent får behållas av överskottet?

En viss procent får man behålla av eget kapital men man måste ansöka om pengarna. Kan inte procentsatsen men för Habilitering & Hälsa blev det 12 Mkr 2020.

- Tolkanvändarenkäten / Anett Gösfeldt Borgström

Anett presenterar resultatet tolkanvändarenkäten.

Se bifogad länk: [78% av användarna är nöjda med tolkverksamhetens service - Habilitering & Hälsa \(vgregion.se\)](https://www.vgregion.se/78%av-anvandarna-ar-nojda-med-tolkverksamhetens-service-habilitering-och-halsa)

Syftet med enkäten var att få en bild av tolkanvändarnas erfarenheter och upplevelser av att beställa och använda tolk.

Sveriges kommuner och regioner (SKR) ansvarar för den nationella patientenkäten som genomförs vartannat år. De flesta regioner i Sverige deltar i den. Det bestämdes att Tolk skulle delta 2020 men frågorna i nationella patientenkäten passade inte så bra för Tolk. En arbetsgrupp startades för att ta fram en enkät för Tolkverksamheterna.

Tillvägagångssättet var att under september och oktober månad valdes personer som använt tolk från Habilitering & Hälsa ut till att svara på en nationell enkät. De slumpmässigt utvalda fick ett brev hemskickat med information om enkäten och en kod för att svara på frågorna på webben. Enkäten fanns som text, ljud och teckenspråk samt bildstöd och var översatt till sju olika språk.

254 enkäter skickades ut från Tolk i VGR och 102 svarade.

Svarsfrekvensen var 40,2%. Medelvärdet för alla Tolkverksamheter var 35,7%.

VGDL: Hur många svarade i hela Sverige?

Det skickades ut totalt 1704 enkäter och 609 svar kom in

FSDB: Kan presentationen skickas ut tillsammans med minnesteckningarna?

SKR har inte fått ok från alla regioner att dela resultatet. Vi kan endast skicka ut informationen om VGR. Se bifogat dokument "Resultat nationell tolkenkät 2020"

VGDL: Då det är få personer som svarar försvinner sekretessen, svårt med anonymiteten.

Det finns en gräns för hur få man kan skicka ut till för att kunna garantera anonymiteten. Det finns att jobba vidare med.

HRF: Vad betyder det att tolken är partisk eller opartisk?

Vi hade en lång diskussion i arbetsgruppen då vi ville ha med en fråga om tolkrollen. Det är viktigt att tolken är opartisk och neutral.

VGDL: Stockholm består av bolag, det måste man tänka på när man jämför sig med andra Tolkverksamheter.

Det ser olika ut men frågorna ställs till de som använder tolk även om organisationen inte ser likadan ut.

Vi är väldigt nöjda över resultatet då vi är en storregion.

Nu är resultatet presenterat och vi tar in synpunkter.

Brükarrådet kommer bjudas in till en workshop i maj så vi får in användarsynpunkter till våra handlingsplaner så vi kan förbättra och bibehålla det goda resultatet.

- Digitalisering tolktjänster / Kristina

2020 då pandemin kom fick vi tänka om snabbt för att minska smittspridning och ställa om verksamheten till distanstolkning.

Vi har haft ett samarbete med er i Brükarrådet och Harry var representant från HRF.

Harry, HRF: Det fungerar bra, man måste använda det ganska mycket. De olika plattformarna ser olika ut och har olika kommandon och det kan var en svårighet. Använder även Zoom, då ser man texten på en uppkoppling, Med text on tap behövs två uppkopplingar. Det är lite bökigare men fungerar bra.

HRF: Vi vill gärna att ni gör mycket reklam för skrivtolkning då det rent allmänt inte finns den kunskapen i samhället. Vi har varit i kontakt med Kommunfullmäktige och där läggs skrivtolkning till efter mötet. Regionfullmäktiges möten är inte texttolkade.

Det är tillgänghetsperspektivet i samhället.

HRF: Bara digitala plattformar, över 90% är skrivtolkning. Rekommenderar att ha en teknikansvarig vid varje möte, logga in på mötet 10 minuter innan så hinner man säkerställa att allt fungerar. Det finns dock vissa delar av landet som inte har en stabil bredbandsuppkoppling.

Initiativ från Tolkverksamheten:

Tolkanvändare och behandlare eller den hörande som hen ska träffa är fysiskt på plats och tolken är på distans. Då använder vi numera regionens plattform för

patientbesök, Mitt Vårdmöte. Det fungerar även bra för skrivtolkning då vi kan dela programmet med tolkanvändaren, här används protypte.

Initiativ andra beställare:

Vi utför även uppdrag där vården vill ha trepartssamtal, då används Mitt Vårdmöte. Finns i app för dator, surfplatta och mobil. Just nu går det att se behandlare och tolk samtidigt om patienten har en dator. Vid användning av surfplatta eller mobil så kan man endast se tolk eller behandlare. Detta håller på att utvecklas av företaget som äger programmet, Visiba care.

Här ska samarbete ske med Brukarrådet och Sara Jernewall VGDL. Vi har kommit fram till att Sara ska vara testpilot för Mitt Vårdmöte.

Sara VGDL: Vi har påbörjat samarbetet och tittat på skrivtolkningen och deras arbete. Håller på att lösa digitala videosamtal. Hur använder vi tekniken?

Andra beställer även distanstolkning och då deltar tolken i de plattformar som tolkstället använder sig av, det kan vara en arbetsplats eller andra mötesforum. Vad gäller skrivtolkning så använder vi ett program där tolkanvändaren får ett eget "event". Vi lär då ut detta program till den enskilde som ska använda sig av detta. Med detta program kan skrivtolkanvändare få text på två rader eller på helskärm. De bestämmer man själv. Detta passar för en del men inte för alla.

VGDL: Har använt Mitt Vårdmöte, lite irritation då jag inte kunnat se mig själv. Tolkarna har varit lite efter i tekniken. Många döva har upplevt samma sak. Det fungerar inte alltid inom sjukvården. Förstår de döva som blir stressade av situationen.

Kristina tar med synpunkterna. Kan vara bra att få en lista på vad som behöver utvecklas.

2021 har vi fortfarande pandemi så vi är inte tillbaka till normalläge. Vilket innebär att vi fortsätter att utföra så många tolkuppsdrag som möjligt på distans.

Efter pandemin:

- VGR har fortsatt mål att 5% av alla patientbesök eller tolkuppsdrag ska utföras på distans. Vi behöver därför komma fram till vilka typer av uppdrag som tolkverksamheten kan erbjuda på distans.

Hur ska vi göra detta?

Samarbete med er i brukarrådet, workshop kring vilka uppdrag som kan utföras på distans. Parallellt intern workshop med medarbetarna för att sen kunna komma fram till vilka uppdrag som alltid ska utföras på distans.

När detta är klart så ska beslut tas i verksamheten och sedan även beslut av Habilitering & Hälsas styrelse. Därefter kan verksamheten erbjuda distanstolkning.

Vissa uppdrag kan vi eller får vi inte styra om de ska ske på distans eller inte. Det är när vården och patienten är överens om att besöket ska ske på distans, arbetsplatser som kommer använda sig av distansmöten även efter pandemin och övriga som väljer att ha sina sammankomster på distans. I dessa är

Tolkverksamheten endast medaktör och kan inte påverka om detta ska ske på distans eller inte.

Vilka tolkupdrag skulle kunna ske på distans?

HRF: Tolkverksamheten är lite blyg i sin reklam för verksamheten. Fick tolkning på föreningsmöte. De var förtjusta i att få tolkad text. Det finns så många människor som hör dåligt och då kan mötet få en helt annan kvalitet.

Harry är med i ett inslag om skrivtolkning där han blir intervjuad.

HRF: Distanstolkning är toppenbra. Skrivtolkning måste göras mer känt. Personer som hör dåligt men inte jättdåligt blir oerhört hjälpta av skrivtolkning på möten.

Hörselverksamheten informerar om skrivtolkning.

FSDB: Tekniken måste bli bättre. Äldre personer har inte datorer. Det behövs utbildning hos brukarna om distanstolkning.

HRF: Kommunerna är skyldiga att i efterhand texta sina möten. Vänder de sig till Tolkverksamheten för hjälp med det?

Det ligger idag utanför vårt uppdrag. Det blir ett stort arbete att ta hand om textning för alla kommuner i VGR.

- Återkoppling från Workshop Personcentrerat arbetssätt (PCA) / Anette

Inför workshopen skickades en frågeenkät ut. Det var 18 svarande.

1. Vad är viktigast för dig och dina medlemmar för att känna er delaktiga i tolktillfället?

- Före uppdrag
- Att tolken kommer i tid, gå igenom tolkningen/önskemål, Information tex dagens tolkning
- Under uppdrag:
- Ge varandra respons under uppdraget, teamwork, glatt humör
- Efter uppdrag:
- Uppföljning, feedback, öppenhet, bekräftelse

2. Om tolken finns med på distans, vad ser du/ni som viktigast för dig och dina medlemmar i tolksituationen? (både före, under och efter tolkningen)

- Att få testa tekniken med tolken

- Positivt: Ökad tillgänglighet, Utmaningar: bevara helhetsintryck av mötet, teknik skapar oro

3. Övriga tankar som du vill dela med dig av, som är viktiga i ditt/dina medlemmars samarbete med tolken?

- Kommunikation, information, öppen dialog, tolka korridorsnack, önskemål och behov

Återkommande i enkäten:

- Teamwork
- Bra information
- Öppen dialog
- Samarbete

Respons från Brukarrådet:

- *Service* = kommunikation, bemötande.
- *Kvalitet* = "rätt tolk på rätt plats".
- *Kunskap* = pålästa tolkar, tolkar som behärskar ämnet
- *Trygghet* = en känsla av att känna sig trygg, nöjd och delaktig i uppdraget/mötet, genom hela Tolk-kedjan.

Övriga reflektioner:

- Det är viktigt att träffa tolken i god tid före tolktillfället. Det är där vi möter varandra och båda får möjlighet att lägga samtal och tolkning på "rätt nivå"
- Det är viktigt att båda parter är öppna för individuella lösningar, att göra precis där och då.
- Önskar bättre dialog med beställningen inför tolkuppdrag och tidig kontakt med tolk inför tolkuppdrag.
- Önskar ännu tydligare väg in till Tolkverksamheten för att framföra synpunkter.
- Önskan om att Tolkverksamheten håller webinarium om ämnen som tex information från Tolkverksamheten, hur man använder tolk, PCA.
- Vill vi komma åt tankar och svar på de "svåra" frågorna, på frågor som: Vad krävs för att våga ha öppen dialog? Hur vi ska hitta modet till att ge varandra feedback under och efter tolkuppdraget? Hur skapar vi tillit och en öppen inställning för dialog och respons.

Återkoppling Tolkverksamheten

- Mål/syfte
- PCA ska genomsyra samtliga delar i Tolks arbetsprocess, det innebär:
- att tillsammans med tolkanvändaren skapa de bästa lösningarna för honom/henne utifrån hens förutsättningar

- att vi med gemensamt ansvar, samarbete och dialog uppfylla målet att alla i tolkuppsdraget ska känna sig trygga före, under och efter tolkuppsdraget
- att alla ska känna att vår verksamhet ger en god service, med god kvalitet och hög kunskap
- En tolksituation bygger på lagarbete och dialog mellan tolk och tolkanvändare. Samarbetet ska ske både före, under och efter uppdraget.

Aktiviteter 2021

- Revidera Tolks arbetsprocess utifrån PCA
- Initiera tolkbehov
- Ankomstvägar, hemsidan, synpunkter
- Utredda tolkbehov
- Rätt tolk på rätt plats, förberedda tolkar
- Genomföra tolkbehov
- Dialog och samverkan med tolkanvändaren före, under efter tolkuppsdraget

Det är jättebra synpunkter som har framkommit. Ser likheter i Nationella Tolkanvändarenkäten. VGR är en storregion, ligger inte lika bra till nationellt som småregionerna. Vi ska uppfattas som en småregion fast vi är stora.

HRF: Har olika referensramar. Hörselskadade hör dåligt med få använder PCA vid tolkning.

77% av tolkanvändarna i enkäten behöver teckenspråk. De är mer utsatta än de som behöver skrivtolk. Stor grupp som har olika behov vid tolkning.

HRF: Har väldigt bra kontakt med tolkarna vid våra möten. Skulle aldrig ifrågasätta deras kompetens och beteende. Säger till där och då om det behövs. Vad retar sig folk på? Vad är mindre bra? Kan i så fall diskutera det på våra möten med medlemmarna.

PCA är ett förhållningssätt som ska implementeras i hela VGR. Hur ska vi arbeta med det inom Tolk? Det handlar om att förstärka ett gott arbetssätt som vi redan har.

VGDL: Bra att ha en workshop via Teams. Med information om vad man behöver tänka på, gå igenom PCA, utbilda varandra.

Vi bjuder in Regionala Brukarrådet till en workshop i maj. Vad gäller PCA, digitalisering, uppdrag på distans så är ni representanter som bär informationen neråt. Vi kan inte utbilda alla intresseorganisationerna.

HRF: Vi ska erbjuda utbildningar i Zoom och Teams så våra medlemmar blir med digitaliserade. Kurserna startar snart.

Jätteroligt att höra! Jättebra att ni ska utbilda. Vi kommer hjälpa till med utbildning i Mitt Vårdmöte.

HRF: Man behöver komma över en tröskel, sedan spelar inte programmet så stor roll. Det är en process.

6 Information från intresseorganisationerna

HRF:

Har kurser i Zoom och Teams.

Några medlemmar visste inte om skrivtolkning. Ska gå ut med brev till de platser som inte har några föreningar.

Kongress i maj under tre dagar. Förbundet kommer ha kurser under kongressen.

Ombuden får anmäla sig, även de som inte är medlemmar kan delta.

Den digitala utbildningen fortsätter så att så många som möjligt ska behärska det.

Startade upp innan pandemin.

Det är dåligt med träffar nu, det gick bra så länge det var fint väder och man kunde vara ute.

FSDB Väst:

Hela hösten har det varit digitala tematräffar. Haft både teckentolkar och skrivtolkar som deltagit.

Årsmöte 27/3 sker digitalt.

Kongress 21-23/5

Zoomutbildning pågår. Har hjälp av DBT som utbildar våra medlemmar.

VGDL:

Har inte gjort så mycket under pandemin.

Vi är ingen medlemsförening, har 5 representanter i VGR.

4-6/6 Kongress på distans

19/6 Årsstämma på distans

Håller tummarna för att tiderna blir bättre.

Utbildning i Zoom till våra föreningar.

DHB:

Arbetar på distans.

Normalt mycket aktiviteter, nu ska en trollerikonstnär trola på distans.

Utbildningarna är helt på distans, blandade känslor hos föräldrarna.

Har haft årsmötet digitalt med en tekniskt ansvarig, fungerade jättebra.

7 Inkomna frågor från intresseorganisationerna

Sara Jernewall, VGDL

När man beställer tolk så finns det olika sätt att beställa. På er hemsida så finns det fem olika sätt att beställa:

Telefon

Bildtelefon

1177

T9K

Webbformulär

Finns det möjlighet att få statistik över alla sätten?

Ja det går att få fram, per år, månad, dag, timme och brukartyp, se bifogat dokument "Statistik ankomstvägar".

Hur många beställningar gjordes via varje sätt per månad, vecka, dag?

Hur många missade samtal sker när tolkanvändare ringer via bildtelefon per månad, vecka, dag?

Vi har vanlig bildtelefon precis som döva och där kan vi inte få fram någon statistik om vi inte gör den för hand.

Harry Eriksson, HRF

Ni kan ta hjälp av Tolkar i andra regioner. Det har vi fått i HRF VG tidigare (fysiskt). Det innebär ju kostnader för långa resor. Men med distanstolkning blir det ju mycket enklare (billigare). Jag vill att ni tittar på den möjligheten i framtiden. Skulle minska risken för "Tolkbrist"

Idag har vi ingen brist utan vi har en mycket hög tillgänglighet under pandemin men vi arbetar med produktions- och kapacitetsplanering för att öka tillgängligheten och klara tillgänglighetsmålen även när pandemin är över. Vi brukar fråga angränsande landsting om hjälp, distanstolkning skulle underlätta att vi får hjälp av andra landsting.

När vi meddelar brist har vi undersökt alla tillgängliga resurser/möjligheter. Ligger på 99% tillgänglighet.

Skrivtolk på distans – Är utbildning klar? Lägesrapport

Beställningsformuläret är ännu ej anpassat för Tolk på distans

Ulrika tar emot feedback, bra till handlingsplanen för tolkanvändarenkäten.

Berit Jildenhed, FSDB

Tolksituationen idag

Årsberättelse 2020 önskas med antal utförda uppdrag

Statistik Tolktjänst

Beställningarna har minskat med ca 21 % jämfört med 2019.

Utförda tolkuppdrag har minskat med ca 25 % jämfört med 2019.

Uppdragen har i främst utförts med egna tolkar och vi har ställt om till att utföra fler och fler tolkningar på distans. I december utfördes 39,3 % av uppdragen på distans.

Antal beställda uppdrag: 13 340 jämfört med 2019 då vi hade 16 772 beställda uppdrag.

Antal utförda uppdrag: 9273 jämfört med 12 337 utförda år 2019.

Tillgänglighet ack jan-dec: 98,3% jämfört med 91,9% år 2019.

Sent avbokade och uteblivna ack: 14,3% jämfört med 9,7% år 2019.

Under 2021 kommer ett stort arbete att läggas på att minska antalet uteblivna och sent avbokade tolkuppsdrag.

Statistik Taltjänst

Pandemin har påverkat Taltjänst men inte i lika stor utsträckning som Tolktjänst. Beställningarna har minskat med ca 11 % och utförda uppdrag har minskat med ca 12 %.

Antal beställda uppdrag: 1000 jämfört med 1121 år 2019.

Antal utförda uppdrag: 854 jämfört med 969 år 2019.

Tillgänglighet ack jan-dec: 99,3% jämfört med 97,8% år 2019.

Sent avbokade och uteblivna: 4,4% jämfört med 4,7% år 2019.

Skrivtolk på distans – utbildning

Elisabeth Wessel, VGDL

Jag är orolig för framtiden om TC vill satsa 100% på digitalisering.

Målet för VGR är att utföra 5% av våra patientbesök/tolkuppdrag på distans. För att klara en hög tillgänglighet så måste vi behålla och erbjuda vissa uppdrag på distans. Vi kommer att presentera resultaten från Tolkanvändarenkäten och analysera resultatet på alla nivåer, chefer, medarbetare och med det regionala brukarrådet. Förslag till beslut lämnas till styrelsen för H&H. Ett arbete som vi kommer att göra tillsammans med er i det regionala brukarrådet. Vi kommer att kalla till ett extra samverkansmöte.

Hur blir detta efter pandemin, med distanstolk?

Finns någon i tolkverksamheten med dövkompetens eller planerar ni att anställa någon med dövkompetens?

Ja, vi har kompetensen inom verksamheten att tillgå.

Har vi som deltar i tolkbrukarråd någon form av inflytande?

Ja, ni kommer att få delta i arbetet gällande vad vi ska ha kvar av tolkningen på distans efter pandemin för att bibehålla en hög tillgänglighet och klara tillgänglighetskravet.

Brev från brukare, se bilaga

Samtliga frågor i brevet är besvarade i punkterna ovan.

8 Övriga frågor

HRF: Har fått samtal från 2 personer som inte kommit fram till beställningen via bildtelefon. De fick till svar att de var underbemannade och inte hinner svara på bildtelefonen.

Vi har samma bildtelefon som ni tolkanvändare har.

Det ska vara tre personer som svarar på bildtelefonen. De är inloggade på samma telefon fast de sitter på olika ställen. Därför går det inte att ha något meddelande. Vi svarar så mycket vi bara kan!

1177 QR-kod:

Från 11/3 krävs QR-kod för att logga in på 1177 via dator. Detta är för att höja säkerheten. Loggar man in från mobil eller surfplatta gäller fortfarande personnummer. Mer information finns på 1177.se

9 Nästa möte

Nästa möte blir den 16 september kl.10:00-15:00

Anne tackar för ett jättebra Brukarråd idag.

Gabriella Gesang förde anteckningarna