

Minnesanteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd 16 september 2021 via Teams

Närvarande:

Berit Jildenhed, FSDB
Harry Eriksson, HRF
Elisabeth Wessel, VGDL
Agne Fröjd, HRF
Zanna Melin, DHB Västra
Susan Löfgren, DHB Västra
Barbro Fröjd, FSDB

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
Erika Lindahl, Verksamhetsutvecklare, Tolkverksamheten
Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

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

1 Mötet öppnas av mötesledaren

Anette Marberg som är mötesledare hälsar alla välkomna!

2 Presentationsrunda

Laget runt, alla deltagare presenterar sig.

3 Föregående minnesanteckningar

Föregående anteckningar var utan anmärkning och läggs till handlingarna.

4 Information från Tolkverksamheten -Statistik

Anne informerar:

Beställda och utförda tolkuppdrag har minskat. Det minskade antalet tolkbeställningarna och digitaliseringen har ökat tillgängligheten. Nu ser vi en kraftig ökning av tolkbeställningar då fritidstolkuppdragen ökar. Man önskar också mer tolk på plats.

Tolkverksamheten har definierat sin vårdskuld inom områdena Fritid, Samhällsservice, Utbildning, Oåterkalleligt och Akut. Identifierade områden kommer att behöva utföras med tolk på plats vilket gör att andelen distanstolkningar kommer minska.

Tolkverksamheten beräknar att vårdskulden genererar 20% mer beställda tolkuppdrag utöver ett normalt produktionsår, referens 2019.

Tillgängligheten för Tolktjänst är 97,2% för augusti och ackumulerat utfall är 98,4 %.

Tillgänglighet augusti för Taltjänst är 98,8% och ackumulerat utfall är 98,2%.

Den snabba omställningen till distanstolkningar har ökat tillgängligheten under pandemin.

I augusti var 28,5% av tolkuppdragen på distans jämfört med 12,1% föregående år.

Akkumulerat för perioden 43,4%.

Andel uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag ligger på 10,9% i augusti och ackumulerat

utfall 13,4% men har en handlingsplan framtaget tillsammans med det regionala brukarrådet med aktiviteter och åtgärder för att minska antalet uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag.

-Ekonomi

Anne informerar:

Även under 2021 har ekonomin påverkats av pandemin. Stora kostnadsposter som köpta tolktjänster var förhållandevis låga under årets första månader men har sedan ökat i takt med att antal besök och tolkuppdrag ökat. Verksamhetsområdet har ett överskott mot budget efter augusti med +6,5 Mkr och den stora positiva avvikelsen utgörs av personalkostnader. Både löner och personalrelaterade kostnader för exempelvis resor och utbildning visar överskott då mycket arbete fortsatt har skett på distans. Det har under året funnits vakanser i verksamheten som ännu inte fyllts, men prognosen är att antal medarbetare i tjänst ökar under hösten. Helårsprognos är +4,8 Mkr mot budget.

VGDL: Ser en risk med att politikerna vill spara in på budgeten med ett så stort överskott

Får inte ta med pengar över till nästa år. Politikerna är medvetna om detta. Har klarat 98% tillgänglighet Det beror på pandemin. Vi har nu en vårdskuld.

HRF: Har utfört 98%, kan man tolka det som att distanstolkning har gjort att ni kan göra fler tolkuppdrag per tolk?

Då vi utfört sjukvårdsuppdrag och beredskapstolkning bara på distans har vi kunnat hålla hög tillgänglighet.

VGDL: 10% har blivit avbokade. Har ständigt legat på den nivån. Är inte nöjd, har inte blivit lyssnad på när man vill ha tolk på plats. Ni behöver jobba med det.

Jämför man med Syn så har de en mycket lägre siffra då de har sms-påminnelse och de är bara 2 parter delaktiga i ett besök. Inom Tolk är det 3 parter inblandade. Fler kan då avboka med kort varsel vid minsta symptom. Är jättenöjd med den siffran i en pandemi.

-Covid-läget

Anne informerar:

Förvaltningschefen beslutar om fortsatta restriktioner inom Habilitering & Hälsa med anledning av Covid-19 enligt nedan.

Beslutet gäller till och med den 31 oktober 2021.

- Habilitering & Hälsa avvaktar med att starta självincheckning.
- Gruppverksamhet ska undvikas att ske fysiskt men kan efter samråd med enhetschef starta upp.
- Grindvakter och sourcekontroll ska fortsatt finnas för att trygga patientsäkerheten. Grindvakten kan också fråga:
- Som grundregel får endast en person följa med patienten vid besök.

Om någon i hushållet har Covid-19 och du senaste halvåret har haft Covid-19 eller är fullvaccinerad för minst två veckor sedan undantas du från förhållningsregler och kan exempelvis fortsätta gå till arbete eller skola.

VGDL: Det fungerar inte med grindvakter på SU. De envisas med munskydd. Jag ber dem att ta av det men de vill inte. Situationen på SU fungerar väldigt dåligt.

Grindvakterna på Habilitering & Hälsa tar av munskydden. Bra att uppmärksamma SU på problemet när du kommer till dem.

Laget runt enhetscheferna:

Har följt alla regler och rutiner vi blivit ålagda att följa.

Har i tolkled följt alla rekommendationer att använda visir och munskydd på flest förekommande uppdrag. Munskydd kan tas av om kommunikation inte är möjlig med munskydd på. Många tycker det är bra att skydd är på.

Har fått brottas med att tolkar är en risk till smitta då de varit på tolkuppdrag.

Har då erbjudit distanstolkning för att få kommunikationen möjlig.

Internt har alla rutiner följts. Vid tolkning i studio där 2 tolkar är på samma plats har en av tolkarna visir på sig.

Alla håller avstånd. Har APT på distans. Alla använder munskydd och visir. Alla möten inom Tolkverksamheten har skett på distans.

Beredskapstolkningen kommer fortsätta att vara på distans utom vid akuta eller livshotande situationer.

FSDB: Hur fungerar det för dövblinda personer?

Vid de besöken har tolkarna haft visir, munskydd och plasthandskar. Har alltid basal handhygien och alla ytor desinficeras efter besök.

VGDL: Finns det statistik på hur många tolkar som blivit smittade i arbetet?

Ingen har blivit smittad på arbetet.

VGDL: Finns det möjlighet att fråga tolkanvändaren om de är vaccinerade?

Nej, frågar varken medarbetare eller tolkanvändare.

DHB Västra? Får man fråga om vaccination?

Nej, det får vi inte.

-Tolkanvändarenkäten handlingsplaner

Anette återkopplar:

De tre frågorna som prioriterades högst var:

Bemötte tolken dig med respekt?

Tog Tolkcentralen hänsyn till dina behov angående hur tolkuppsdraget skulle utföras?

Tycker du att samarbetet med tolken fungerade väl?

Hade planeringsdag i fredags där arbetat påbörjades. Arbetar med dessa frågor utifrån PCA. Vi återkommer om detta.

-Uppföljning workshop digitalisering

Kristina återkopplar om brukarrådets tankar och idéer kring digitalisering efter pandemin:

Allt får att utföra på distans bara vi har rätt förutsättningar.

Tekniken är bra!

Dövblinda kan ha svårighet att ha tolkning på distans.

Fortsätta erbjuda distanstolkning till alla som beställer tolk men utifrån PCA.

Ser redan nu att uppdragen ökar med önskemål om plats.

Föreningarna har haft fysiskt möte och tolkarna på distans. Mycket positivt. Har fungerat mycket bra men lite teknikstrul.

Erbjuda distanstolkning till tolkanvändare men fysiskt om det är möjligt.

Flera personer kan få tolk om tolken inte behöver resa.

Krav på bra bredbandsuppkoppling

-Genomgång av arbetsexemplar av Verksamhetsplan 2022

Workshop på möjligheter och hinder/risker

Verksamhetsplanen för 2022 har tagits fram utifrån Regionfullmäktiges direktiv och mål och har anpassats till Habilitering & Hälsa. Ska upp för beslut i Förvaltningssamverkansgruppen (FSG) 20/9 och i styrelsen för Habilitering & Hälsa den 30/9.

Anne informerar om syftet och dagens workshop kring vad man ser för hot och möjligheter inom mål- och uppföljningsområden i verksamhetsplan 2022.

Workshopen syftar till att Tolkverksamheten behöver brukarorganisationernas synpunkter på vad verksamheten behöver arbeta med framöver. Vad ser man för hot och möjligheter.

Enhetscheferna och Verksamhetsutvecklare informerar om mål för 2022 med uppföljningsområden:

- Arbetsmetoder som ger god effekt för patienten
- Effektiv vård med ökad produktion
- Hög kvalitet och säkerhet
- Stärkt arbetsgivarvarumärke

Erika håller i workshop för brukarorganisationerna kring Verksamhetsplan 2022 inom prioriterade områden som Tolkverksamheten önskar samverka kring:

- Effektiv vård med ökad produktion, inriktning mot digitalisering
- Stärkt arbetsgivarvarumärke utifrån att kunna samverka med kompetensförsörjningen så vi har de kompetenser som tolkanvändaren kräver och önskar

Möjligheter och hinder/risker som brukarorganisationerna ser:

VGDL och DHB Västra: Het och bra diskussion.

Tolkverksamheten har ansvar för tolkanvändarna att fånga upp och informera. Viktigt med feedback när man gör en tolkbeställning, till exempel att man vill bli uppringd.

Bra att ha digitala möten vid föreläsningar, utbildningar och kurser. Kan ha en lista på detta. Vill man ha tolk fysiskt på plats får man motivera varför.

Förslag om webbseminarium där intresseorganisationerna kan få vara med. Att Tolkverksamheten kan informera om att man erbjuder tolk digitalt.

Svårt att få svar, har man ett seminarium är det lättare att fånga upp frågor och ge svar.

Får Tolkverksamheten bättre kontakt med tolkanvändaren skulle mycket lösas.

Viktigt att bevaka löneutvecklingen för tolkarna, det finns missnöje.

Högre lön stärker arbetsgivarvarumärket.

Psykisk ohälsa kanske minskar om man kan få möjlighet att delta digitalt om man sitter hemma och är isolerad.

HRF och FSDB: Väldigt viktigt att vara mån om personalen så de stannar kvar. Gå ut och informera om Tolkverksamheten i skolor.

Risker med digitala möten är tekniken. Tekniken fungerar bra inom Regionen men privat kan det ställa till bekymmer.

Uteblivna besök/tolkuppsdrag ska försöka undvikas.

Teams fungerar sämre än Zoom.

Utbildningsplatserna har minskat. Få ställen där det finns utbildning då Nordiska Folkhögskolan har lagt ner sin utbildning. Nu finns utbildning i Stockholm och Örebro.

Viktigt att även fastanställda tolkar får fortbildning, så de inte bara får tolka utan får göra lite annat också.

Det stora hotet är sårbarheten i själva tekniken. Tolkverksamheten kan komma ut bland tolkanvändare och ha utbildning så man blir mer säker.

Möjligheten är att det blir större tillgänglighet.

Tack så jättemycket för alla kloka tankar och idéer. Vi tar med oss synpunkter och feedback till planeringsdagen med verksamhetsplan i Ledningsgruppen 30/9. Enhetscheferna tar med sig till sina enheter för fortsatt arbete.

På nästa brukarråd presenteras mål och aktiviteter i verksamhetsplan 2022.

5 Information från intresseorganisationerna

FSDB: Dövblindas dag 1-2/10. Två dagar på distans med föreläsningar.

27/11 Julbord och höstmöte i Herrljunga

Har caféträffar och informationsträffar på distans.

HRF: Har haft planeringsdagar i helgen för distriktet i VGR med väldigt bra diskussioner. Det är val nästa år. Kommer lägga upp frågor som gäller hörselskador till politiker i regionen.

Ett mål är att genomföra ett politikermöte under våren.

Har arbetat med att påverka politiker om CI-vården i VGR som hamnat efter resten av landet. Bjöd in politikerna till en kunskapsdag men var tvungna att avboka då det var för lågt intresse.

Tradition i Skaraborg är att ha möte med samtliga politiker inför kommun- och riksdagsval.

Samarbetar med SRF Skaraborg angående att Syn- och Hörselinstruktöran bara finns kvar i 6 kommuner nu.

Haft årsmöte, första fysiska träffen i Skaraborg på 1,5 år. Annars är det mycket digitala möten, både medlemsträffar och styrelsemöten.

VGDL: Har genomfört årsstämman digitalt.

Haft styrelsemöte fysiskt förra helgen.

Minskar i medlemsantal, ska försöka ge sig ut på rekrytering.

Kör igång en kampanj, lite hemligt vad som ska göras.

Vart annat styrelsemöte ska ske digitalt.

DHB Västra: Har haft många avbokningar av aktiviteter.

Haft möten på distans.

Sommarlägret blev inställt förra året men kunde genomföra lägret i år. Fantastiskt roligt och ingen blev smittad.

Ska ha lite mer fysiska aktiviteter framöver.

Tuff har öppnat sin verksamhet fysiskt igen.

6 Inkomna frågor från intresseorganisationerna

Agne Fröjd, HRF:

-Bokning av tolk. Har hjälpt många att boka tolk till månadsmöten på föreningarna. De ska ta över och boka detta själva men klarar inte av det då de saknar personnummer på tolkanvändarna. Måste det vara så krångligt?

Ber om personnummer så det inte blir fel person inbokad då tolkanvändare kan ha samma namn. Vi tar med oss synpunkterna och ser hur det kan lösas på bästa sätt.

VGDL: Sitter i dövföreningen i Vänersborg. Har varit problem vid beställning till möten. Har en excellista med uppgifter på alla medlemmar. Man kanske kan skicka hela listan digitalt till beställningen, det hade varit bra.

HRF: Har tidigare använt T9K och det har fungerat bra. Använder nu beställningsformuläret. Man får ett mail tillbaka med beställningsnummer. Det borde stå datum för tolkningen med i det mailet. Det borde vara enkelt för Tolk att förbättra det. Räcker det att den som gör gruppbokningen lämnar personnummer och namnen på övriga deltagare?

Vi tar med alla tankar.

-Info. broschyrer om tolkverksamheten

Finns ingen informatör i verksamheten längre. Vi är ute och informerar mycket. Har haft med information från Tolkverksamheten. Har gamla broschyrer med gamla telefonnummer. Arbetar ni med att ta fram nytt informationsmaterial?

Vi har en tolkfilm klar som ska presenteras på Ledningsgruppen och sedan ska den spridas. Uppdaterade broschyrer finns.

HRF: Är det ok att HRF delar ut dem på Hörselveckan?

Det är helt ok, inga problem alls!

VGDL: Är det nya broschyrer?

Arbetar ständigt med att uppdatera broschyrerna. Hör av er om ni vill ha broschyrer så skickar vi. Har man möjlighet att gå in på hemsidan finns all information och nyheter där, www.vgregion.se/hoh

FSDB: Vem är tolkfilmen till för?

Den är för alla. Informerar om hur Tolkverksamheten arbetar. Den kommer att finnas på hemsidan. Länken till filmen kommer även att skickas ut till brukarrådet.

VGDL: Ett tips att ha länk till tolkfilmen på broschyrerna.

Jättebra förslag! Det tar vi med oss.

Harry Eriksson, HRF:

-Beställningsformuläret på webben är i mycket stort behov av uppgradering – vad är på gång??

Vad behöver uppgraderas? Vad behöver förändras?

HRF: Distanstolkning sker på Zoom eller Teams. Formuläret behöver anpassas efter det. Det sker många fysiska möten med tolk på distans, där stämmer inte formuläret.

Vi tittar på webbformuläret och distanstolkning och försöker göra det bättre.

-Det kommer införas ett helt nytt datasystem för bla. beställning (Millennium 2022?). Vi har inte fått någon information alls. Det är nu, vi som organisationer kan (och ska) påverka.

Brukarsynpunkter tas in till exempel gällande synanpassningar och användarvänlighet. Projektet är ca 1 år försenat.

VGDL: I Millennium är det bra att kunna visa på att tolk är bokad om ändringar görs så man ser att tolk är bokad.

HRF: När kan vi förvänta oss ett samråd kring det nya systemet?

Det finns olika nivåer, där det finns brukarpåverkan på viss nivå. Vi har inte lämnat vår kravspecifikation ännu.

Återkommer så snart vi vet något, det kommer bli mycket bra att allt ligger i ett system.

-Har distanstolkningen gjort att arbetet effektiviserats? Statistik? (Mer tolktimmar och mindre resor?)

Den snabba omställningen till distanstolkningar har ökat tillgängligheten under pandemin. I augusti var 28,5% av tolkuppdragen på distans jämfört med 12,1% föregående år. Ackumulerat för perioden 43,4%. Tillgängligheten för Tolkjänst är 97,2% för augusti och ackumulerat utfall är 98,4 %.

Elisabeth Wessel, VGDL:

- Hur tänker ni planera framöver vad gäller digitala/fysiska tolkuppsdragen?

Distanstolkning efter pandemin: En workshop har hållits med medarbetare och brukarråd angående vilka uppdrag som kan utföras på distans även efter pandemin. Resultatet av workshopen blev enligt nedan:

Vi inriktar oss på att fortsatt erbjuda distanstolkning till alla som beställer tolk och ökar dialogen med tolkanvändaren utifrån PCA. Om tolkanvändaren inte vill ha tolken på distans så erbjuder vi tolk fysiskt på plats. Om det inte finns tillgängliga resurser i det geografiska området så erbjuds distanstolkning. Alla uppdrag som vi blir inbjudna till på distans ska utföras på distans. Undantag från detta är eventuellt uppdrag med flera deltagare där endast tolken är med på distans. Beredskapstolkning sker i huvudsak på distans. Här tas även hänsyn till PCA.

- Statistik per kontor (4 st)

Den snabba omställningen till distanstolkningar har ökat tillgängligheten under pandemin. I augusti var 28,5% av tolkuppsdragen på distans jämfört med 12,1% föregående år. Ackumulerat för perioden 43,4%. Tillgängligheten för Tolktjänst är 97,2% för augusti och ackumulerat utfall är 98,4 %. Vi har inte statistiskt per kontor utan totalt övergripande.

VGDL: Döva i Skövde är arga för de bara får tolk digitalt. Hur många får tolk på plats? Är det bara digitala tolkuppsdrag, stämmer det? Titta gärna lite extra på denna fråga.

Kan besöket ske digitalt eller ska vi åka ut? Vid Covid-19 har det varit restriktioner på att åka ut. Kan vården fungera har tolkanvändaren inte fått bestämma under pandemin. Fortsatta restriktioner gäller till 31/10.

VGDL: Är inte riktigt nöjd med svaret. Ni måste var lyhörda på vad vi säger. Har man bara fått tolk digitalt? Vill ha lite fakta. Hur ska man lösa det i Skövde?

Kommenterar inga enskilda fall. Får in beställning där det bara står läkarbesök. Svårt att veta hur sjuk tolkanvändaren är. Kan man ha tolk på distans? Vi gör bedömningen efter den information som behövs.

FSDB: Många känner sig otrygga då de inte litar på distanstolkning.

Berit Jildenhed, FSDB

-Äldre tolkar till äldre brukare

Äldre personer har svårt att förstå de yngre tolkarna. Hade varit bra att skicka en äldre, mer rutinerad tolk till äldre brukare.

Vi försöker alltid att tillgodose tolkanvändarens behov. Vi behöver även kompetensväxla in tolkar för att säkerställa kompetensförsörjning.

VGDL: Har använt mycket tolk på distans. Kan bli irriterad då man ser tolken i Mitt Vårdmöte men min bild är jätteliten, vill se mig själv. Det krävs mycket kunskap vad gäller tekniken.

HRF: Har fått skrivtolk på distans på ett par besök på Närhälsan och det har fungerat mycket bra. Vid återbesök kunde Närhälsan inte ha tolken på distans. Det är viktigt att Tolk informerar om skrivtolkning.

Vi informerar jättemycket! Ibland är det just den läkaren eller den sjuksköterskan som inte vill ha tolk på distans. Vi är lika förvånade.

Zanna Melin, DHB Västra

-Det gäller om Taltjänst. Måste man vara 18 år att få taltjänst? Vilken hjälp får barnen som är under 18 år?

Barn under 18 år får hjälp av bland annat Barn- och ungdomshabilitering, sjukvård och skola utifrån barnets behov. För att få hjälp av Taltjänst behöver man vara 18 år och äldre.

Taltjänst ligger inte under Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

DHB Västra: Barn som har språkstörning har svårigheter med kommunikationen. Kan föräldrarna boka till barnen?

Det går inte att boka Taltjänst till barn.

VGDL: Vem ansvarar för Taltjänst?

Förvaltningslagen reglerar myndigheternas skyldighet att göra sig förstådd. Taltjänst ligger under Tolkverksamheten men vi lyder inte under samma lagar.

7 Övriga frågor

Elisabeth Wessel, VGDL

Vad gäller för tolk om man blir förtroendevald? Vem betalar tolken?

Prioriteringsordningen gäller beroende på om det är ideellt arbete eller inte. Är det ideellt bekostar Tolkverksamheten annars är det kommunen.

8 Nästa möte

Nästa möte blir den 17 mars 2022 kl. 10:00-15:00. Förhoppningsvis fysiskt på Regionens Hus i Vänersborg. Vi bjuder på lunch.

9 Utcheckning

Hur var dagens möte? Kom alla till tals?

Bra och väldigt intressant. Har lärt mig mycket. Trött i ögonen nu. Tack för allt!

Lite rörigt, trött i huvudet men annars fått prata och ställa frågor. Långt till nästa brukarråd.

Lite rörigt med teknikstrul. Det är viktigt att alla delar målen. Tack för allt idag.

Har varit en givande dag, lite strul med tekniken. Bra att det uppstår här så vi kan lära oss. Har kommit fram till bra saker. Långt till nästa möte. Hade önskat få målen i verksamhetsplanen innan mötet.

Väldigt bra möte. Lite tekniskt strul. Hade varit bra med information innan.

Tack för alla synpunkter som vi tar med oss.

Tar på oss teknikstrulet. Dessvärre kunde vi inte skicka ut materialet innan då det är ett arbetsmaterial.

Jättebra dialog och synpunkter idag.

Delårsrapporten kommer att skickas ut i oktober.

Anne tackar för att jättebra möte och vill tacka chefer, verksamhetsutvecklare och sekreterare men framförallt brukarorganisationerna.

Gabriella Gesang förde anteckningarna