

Minnesanteckningar från Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd 24 november 2022 på Regionens Hus, Vänersborg

Närvarande:

Harry Eriksson, HRF Västra Götaland
Marie Dahlqvist, DHB Västra
Agne Fröjd, HRF Skaraborg
Barbro Fröjd, FSDB Väst
Berit Jildenhed, FSDB
Sara Jernewall, VGDL
Maria Svedberg, VGDL
Erika Darljung, HRF Göteborg
Barbro Prästbacka, HRF Västra Götaland

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

1 Mötet öppnas av mötesledaren

Mötesledaren Kristina hälsar alla välkomna till dagens möte.
Sent inkomna frågor besvaras i mån av tid.
Ej brukarrådsfrågor besvaras ej på brukarrådet.

2 Presentationsrunda

Laget runt, alla deltagare presenterar sig.

3 Information från Tolkverksamheten

Statistik

Anette informerar hur det ser ut med tillgänglighet, ekonomi och personella resurser.

Antal utförda tolkuppdrag:

Målet är att klara 92% av alla tolkuppdrag, ack. utfall september/oktober var

93,8%. Det faktiska utfallet varje månad ligger bara på 90%.

Under de senaste 2 månaderna har tillgänglighetsmålet inte nåtts.

Det finns många orsaker till detta. Många tolkuppdrag önskas samma tid och samma dag. Köper mycket externa tjänster och tolkarna arbetar mycket övertid ändå klaras inte målen.

Har svårt att få tolkuppdrag på distans. För att klara målen behöver en hel del av uppdragen vara på distans. I början på året var 44,3% på distans nu ligger det på 26%.

En annan utmaning är sent avbokade och inställda tolkuppdrag. Den största delen är inom våden. Den senaste månaden har 29 uppdrag avbokats på plats.

Man har glömt att avboka tolken när man avbokar besöket.

Det har varit 11 sent avbokade tolkuppdrag den senaste månaden vilket motsvarar 11,5%. Avbokar man tolken i god tid kommer målen att nås.

Det är viktigt att informera våden och tolkanvändaren att om besöket avbokas kontrollera så att även tolken avbokas.

Taltjänst ligger vanligtvis på 98-100%, har nu droppat lite på grund av pensionsavgång. Ny taltjänsttolk börjar 9/12.

Utmaningar att arbeta med:

-Svårt att få distansuppdrag

-Sent avbokade besök

Tolkuppdrag som inte blir genomförda registreras som brist.

Brist på grund av tekniska skäl var totalt 44 uppdrag 1/1-31/10.

Budget

Anne informerar om ett stort överskott på Syn & Tolk, +2,3 Mkr totalt.

Det mesta är personalkostnader.

Köpta tolktjänster:

Har köpt betydligt mycket mer än budgeterat på grund av ett stort överskott i verksamheten.

Budget 2023:

Budgeten är inte klar ännu. Frågor kring budget 2023 flyttas därför till nästa brukarråd.

VGDL: Vad är det för personalomsättning inom Tolk?

Inom Tolk i VGR finns 3 vakanser. Kommer att rekrytera.

HRF: Varför vill inte vården ha distanstolkning?

Det beror på olika saker. Under pandemin fick tolkarna inte komma till vården. Nu får vi nej på grund av tekniken. Här behöver vi hjälpas åt. Arbetar tillsammans med våden med de tekniska frågorna. De tycker inte att de har tekniken just nu.

DHB Västra: Är det vården eller tolkanvändaren som säger nej?

Det är vården.

HRF: Problemet ligger hos vården. Borde de inte ta tag i det här med hjälp av Tolk?

Det beror på att en språktolk som inte bokas av kostar vården 1000 kr men en teckentolk kostar ingenting.

Mikael Forslund har ett förslag och att ta betalt (precis som språktolkarna gör) för sent avbokade och uteblivna tolkbeställningar inom sjukvården i VGR.

Det ska passera juridiska enheten innan vi gör en politisk framställan.

VGDL: Behöver man då betala om man avbokar i sista minuten eller har glömt att avboka?

Det är aldrig tolkanvändaren som behöver betala. Det är vården vi vill pressa så att de avbokar, annars få de betala.

HRF: Har inte frågan varit uppe förut?

Ja, då gick det inte igenom. Nu gäller det bara vår egen region. Frågan är skickad till juridiska enheten för att se om det finns några hinder.

Vad är vårt uppdrag?

Vårdöverenskommelsen mellan nämnderna och Habilitering & Hälsa är att klara minst 92% gällande vardagstolkning. Tar nu emot myndighetstolkning och utbildning som inte är vårt ansvar. Vi måste bli tuffare och hålla oss till vardagstolkningen. Önskar få i uppdrag att Tolk ska utföra myndighetstolkning men behöver då få mer pengar. Här behöver vi hjälp med påtryckning. Nu måste vi dra i handbromsen. Nästa år gäller vardagstolkning.

Digitaliseringen

Vet att tolkanvändarna vill välja själva men vi går under då alla vill ha tolkning på plats.

Vi behöver minska sent avbokade och uteblivna besök.

HRF: Hur ser det ut i andra regioner angående målen?

VGR är en av regionerna som har ett mål på digitala besök. De andra har inte det. Målet är 10% digitalt inom vården och 25% på Tolk.

Boka Tolk

Ulrika informerar om att tidigare samarbetade 7 regioner i systemet T9K, nu är det bara VGR kvar. Avtalet är uppsagt då man behövde hitta ett nytt tolkbokningssystem.

Det nya systemet heter Boka Tolk och är Örebros tolkbokningssystem. Detta används av 18 regioner.

Beslut är taget och vi är mitt uppe i planeringen av genomförandet.

Det har kommit in många frågor kring tolkbokningssystemet men vi lägger inte tid på frågorna kring T9K då vi ska få ett nytt system.

Vi kommer samverka kring Boka Tolk.

Örebro håller på och utvecklar en kundportal till Boka Tolk, där kan både tolkanvändare och tredje part logga in med Bank-id och beställa tolk.

HRF: Kan ni demonstrera Boka Tolk för oss?

Tar med oss frågan.

Workshop

Hur förbättrar vi kommunikation och dialog för att tillsammans öka tillgängligheten?

Hur ska vi klara nästa års tillgänglighet på 92%? Vill gärna ligga på 94-95%.

Låg på 45% tolkuppdrag på distans under pandemin, nu ligger vi på 18%.

Det är inte så mycket teknikstrul, ca 4 uppdrag/månad.

Alla vill ha tolk på plats nu. Då klarar vi inte tillgänglighetsmålen.

Sent avbokade besök ligger på 11 %, det är mycket. Syn ligger på 3%.

HRF Göteborg: Trots att frågan om bättre kommunikation mellan beställning och utförande varit uppe på brukarrådet flera gånger har ingen förbättring skett. Detta tas upp igen på brukarrådet den 24 nov.

Brukarrådet delar in sig i 3 grupper och diskuterar hur brukarorganisationerna kan hjälpa till:

-Att klara tillgängligheten på minst 92%

-Digitaliseringen

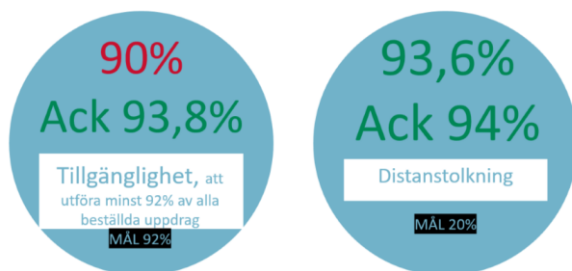
-Minska sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag

Återkoppling sker på nästa brukarråd.

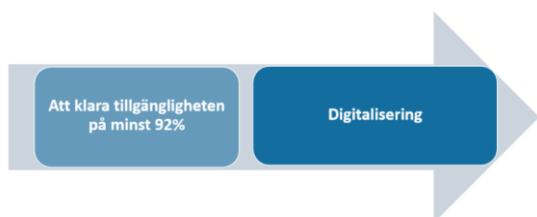
Verksamhetsplan 2023

Anne informerar om fokus framåt:

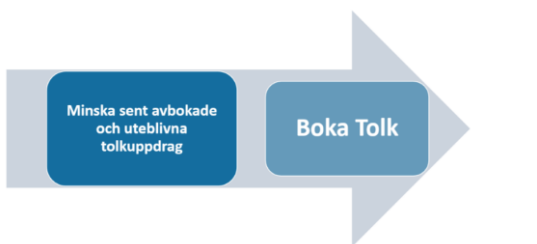
2022 okt Tolkjänst och Taltjänst



Fokus framåt 2023



Fokus framåt 2023



Nationella patient- och tolkanvändarenkäten

Gabriella informerar att tolkanvändare som har bokat tolk 1 september till 31 oktober kan komma att få en förfrågan om att delta i en enkät om att använda teckenspråkstolk, taltjänst och andra tolktjänster i Sverige.

SKR- Sveriges kommuner och regioner ansvarar för enkäten.

De slumpmässigt utvalda får ett brev hemskickat med information om enkäten och en kod för att svara på frågorna på webben

Utskick med förfrågan påbörjades 18 oktober och enkäten är öppen till 2 januari.

En påminnelse och enkät skickades ut den 2 november.

Enkäten finns som text, ljud och teckenspråk samt bildstöd och är översatt till sju olika språk.

Tidsplan resultat:

Sammanställningen kommer i början av februari och då till Habilitering & Hälsas ledningsgrupp och därefter till enheterna och brukarråd.

Svaren kommer bli offentliga för de regioner som väljer det, vilket inte alla gör.

Därför får vi inte visa jämförelser, vi kan visa VGR.
Vi får inte heller skicka ut materialet utan det redovisas muntligt som förra gången.

Mer information finns på patientenkat.se

Återkoppling Samverkansmöte

Flera frågor som gällde statistik togs upp, dessa hänvisades till brukarrådet den 24/11.

HRF har vi ett etablerat samarbete med kring distanstolkning. Hur kan vi få ett liknande samarbete med VGDL?

VGDL funderar och kommer med förslag på hur detta kan se ut.

4 Information från Brukarorganisationerna, 10 min/brukarorganisation

HRF:

Har bearbetat politikerna och har informerat dem om HRF innan valet.

Beslutat att när de nya politikerna tillträder i januari kallar vi in dem till ett informationsmöte om HRF och hur vi kan arbeta tillsammans.

Vi är väldigt nöjda med Hörselverksamheten som vi har god kontakt med.

Det har även blivit ett helt annat sätt att prata på de här mötena, samverka och samarbeta.

Försöker göra våra medlemmar mer digitala.

Möte med HSN, de organiserar om, verkar dra ut på tiden innan alla politiker är på plats.

Agne har suttit med i Hälso- och sjukvårdsstyrelsen. Nämnderna är inte klara ännu, ska var klart till årsskiftet. Agne har av sagt sig att fortsatt vara med.

FSDB:

Har arbetat med Tolkutredningen under sommaren och hösten.

Informerar alla dövblindteam i Sverige om ledsagning via LSS.

Organisationsutveckling både fysiskt och på distans.

Höstträff på riksnivå i Uppsala.

Julfest och höstmöte 27/11.

DHB Västra:

Jobbar med fler timmar till tolkutbildningen.

Rätten till logoped för alla som behöver.

Har reagerat på ett nyhetsbrev från Barnplantorna som är kränkande, de skriver att teckenspråk är uråldrigt.

Har haft familjeaktiviteter.

VGDL:

Vill ha tydligare svar på Tolkskrivelsen till Habilitering & Hälsa.

Har sagt upp arbetstidsavtalet för Tolk, förhandlat och klart. Träder i kraft 1/1 2023. Medarbetarna får nytt arbetstidsavtal. De får samma avtal som alla andra inom Habilitering & Hälsa har.

Har tolklönen blivit sämre?

Har inte pratat om några ersättningar. Det är förhandlat och klart.

Går över till vanligt AB och flexavtal.

Kommer ha en gemensam dag på Tolk, varje enhetschef pratar med sin personal om detta, internt arbete.

Orolig för att tolkgruppen är liten. Bara 8 tog examen i våras. 10–15 personer går i pension. Detta påverkar alla. Leder till stor tolkbrist.

Tolkbrist har inget med avtalet att göra.

Lönerna måste medarbetarna själva driva via sina fack.

Lönefrågan för tolkar och tolkbrist var inte anmält till dagordningen. Detta behöver tas som en separat punkt och behöver förberedas.

Har besökt Frihamnsdagarna och försökt påverka politikerna.

Hälsat på lokala föreningar i VGR för att rekrytera fler medlemmar.

Förberett oss för nästa år.

Teknikmöte 1/11.

5 Inkomna frågor

HRF:

Ni berättade att ett nytt beställningssystem kommer införas. Ni sa att det används i många regioner. Jag begär mer information om detta. Gärna en demonstration, **innan** det införs.

Besvarat under Boka Tolk

HRF:are i Stockholm är besvikna på att inte längre få beställa tolk på mail av sekretesskäl vid årsskiftet. Det vi drabbades av för 2? år sen. Jag vill ha en förklaring, gärna från IT. Idag när man gör beställning på ert webbformulär får man sen en bekräftelse på mail. Är inte det en säkerhetsbrist?????

Besvarat under Boka Tolk

Beställningsformuläret har nu en möjlighet att skicka med en bilaga, Bra. Men det står inte vilken filtyp som fungerar, PDF? Bara en bilaga?? Har fått mailbesked "filen kan ej läsas"

Besvarat under Boka Tolk

Hur registreras de tolakupdrag som inte blir genomförda på grund av tekniskt problem?

Besvarat under statistik

Hur många uppdrag har inte blivit genomförda på grund av tekniskt strul?

Besvarat under statistik

Varför finns inte tidigare uppgifter kvar i webbformuläret längre som det gjorde tidigare?

Besvarat under statistik

Sent inkomna frågor, besvaras i mån av tid:

VGDL:

EKONOMI

Budget för 2023, har Tolkverksamheten fått veta hur mycket ska Tolkverksamheten ha för år 2023? Hur mycket var Tolkverksamhetens budget mellan 2018-2022?

Tas upp på nästa Regionala Brukarråd

Få veta hur Tolkverksamheten fördelar sin budget på alla månaderna under ett verksamhetsår (år 2022) inkl. hur mycket lägger Tolkverksamheten pengar på externa (köpta tjänster från upphandlade tolkbolagen) tolkupdrag.

Tas upp på nästa Regionala Brukarråd

Hur ser det ut för tillgängligheten till tolk för år 2023 och självklart december det här året? Med tanke på vad som skett i Region Stockholm nu.

Besvarat under statistik och workshop

Kan Tolkverksamheten lova att de inte gör samma misstag som år 2019 när det närmade sig till årsskiftet? Finns det garanti att VGR ej hamnar i samma situation som Region Stockholm?

Besvarat under statistik och workshop

Hur många "vakanta" tolktjänster finns det just nu? Hur ska Tolkverksamheten lösa det om man ej lyckas anställa fler tolkar?

Besvarat under statistik

Vi funderar också på hur beredskapstolkningen egentligen fungerar då det inte fungerat optimalt i några fall. Ni svarar inte och kan inte få loss tolkar i tid till ex. akuta ärenden (sjukvårdsärenden).

Tas upp på nästa Regionala Brukarråd

Hur går det med informatör-tjänsten? Finns det någon hos Tolkverksamheten som kan åka runt i Västra Götaland och hälsa på alla VC, sjukhusen och skolor där sjuksköterskeutbildningar/vård- och omsorgsutbildningar finns med syfte på hur man ska bemöta döva på rätt sätt?

Tas upp på nästa Regionala Brukarråd

- Uppföljning gällande GDF:s ärende, tolkbrist vid valdebatt i augusti och september år 2022 innan valet.

-Tolkverksamheten har haft problem med sitt webbformulär i slutet av augusti men Tolkverksamheten har inte gått ut med information att beställningar har försvunnit? Dessutom, vart tog dessa beställningar vägen? Det är känsliga uppgifter med mera i beställningarna?

Ingen brukarrådsfråga. Klagomål som tolkbrist tas upp med Tolk BAS.

- Har Tolkverksamheten funderat på att ordna ett så kallade bekräftelse-meddelande att Tolkverksamheten tagit emot beställning när man beställde via webbformulär?

Besvarat under Boka Tolk

STATISTIK

Statistik över antal beställda tolkuppdrag, antal tolkanvändare som beställde år 2022 fram till 31 oktober med följdfrågor:

Månatliga genomförda och inställda tolkuppdrag från januari 2022 till 31 oktober 2022

Få statistik över alla genomförda och inställda tolkuppdrag vid Tolkverksamheten fram till 31 oktober

Detaljerad information över inställda tolkuppdrag (före ett dygn och inom ett dygn).

Hur tar Tolkverksamheten beslut gällande inställda/avbokade uppdrag och vad är Tolkverksamhetens tolkning på hur det ska var ett inställt/avbokat uppdrag och tas med i statistiken?

Besvarat under statistik och tas upp på nästa Regionala Brukarråd

FRÅGOR KRING EXTERNA TJÄNSTER (PRIVATA TOLKBOLAG)

Hur många externa tjänster har Tolkverksamheten köpt in, hur många externa tjänster har tolkbolagen sagt ja till, också tackat nej till tillfrågade tjänster, under år 2022? Gärna få veta

Hur ser upphandlingen ut mellan T.C och externt privata aktörer? Finns det "utmaningar"? Om ja, i så fall vad för utmaningar är det? Det har kommit till VGDL:s kännedom att tolkar fr olika externa privata aktörer ej vill arbeta tillsammans och eller att tolkar fr T.C ej vill arbeta tillsammans med tolkar fr externa privata aktörer.

Har avtal med 4 privata tolkbolag, 1 avtal med varje bolag. De kan skilja sig åt lite. Upphandlat olika områden. Ren avtalstext, avtal och villkor. Finns inga utmaningar. Om tolkar från privata bolag inte vill arbeta tillsammans med VGR:s tolkar blir tolkanvändaren drabbad i slutändan. VGR kommer inte åt detta. Tolkledarna jobbar mycket kring dessa frågor. Det är en allvarlig sak som kommer fram. Detta behöver komma upp på bordet.

VGDL önskar att få vara med i beredningen inför nästa upphandlingsperiod med tolkbolagen i Västra Götaland.

Tolkverksamheten sköter inte upphandlingen. Inköp ansvarar för all upphandling. Regionen har en policy och lagen om offentlig upphandling måste följas. Vem som helt som har ett privat tolkföretag kan lämna ett anbud. Man gör en analys, tar in anbud, tecknar avtal. Inga utomstående pockas in i en upphandling.

DISTANSTOLKNING:

Detaljerad information över genomförda tolkuppdrag inom alla områden inkl. distanstolkning

Hur ser Tolkverksamhetens plan ut för distanstolkning, år 2023? Samma mål, 20% eller?

Hur ska Tolkverksamheten förhålla sig till tolkanvändare i fall de ej vill ha distanstolkning och vill hellre ha fysisk tolk istället?

Besvarat under statistik och workshop

HRF:

Jag utgår från att det kommer berättas om nästa års budget på detta möte.

Ej klart men kommer upp på nästa Regionala Brukarråd.

Hur är reglerna, vilka betalar när dom bokar tolk hos er?

6 Nästa möte

14 mars 2023 kl. 10:00-15:00, Regionens Hus, Östergatan 1, Vänersborg, lokal Visionen

7 Utcheckning

Hur var dagens möte kom alla till tals?

Kristina: Jättetrevligt möte. Frågor på detaljnivå kan inte besvaras på brukarråd. Alla frågor måste komma in i tid.

Anne: Vårt regionala brukarråd har blivit förändrat. Vi har jobbat från ett årshjul. Kommer med förslag på årshjul för 2023. Spelreglerna skickas med dagordningen inför nästa brukarråd. Stående dagordning med dialog och information. Fortsätta prat om digitaliseringen, sena återbud, Boka TolK.

Sara: Har skickat in frågorna för sent. Hade velat ha svar på vissa frågor idag. Önskar få statistiken bifogad med minnesanteckningarna.

Maria: Bra med grupparbetet. Bra förklaring av tolkbristen.

Barbro F: Bra. Mycket nytt.

Agne: Bra dialog, saknar teleslinga. Skamligt att Regionens Hus inte har en fungerande teleslinga. Har inte fått svar på alla frågor men en del.

Berit: Bättre dialog nu, tidigare bara statistik och fakta. Givande och tagande nu. Vi ska alla hjälpas åt, vi behöver få ställa våra frågor.

Marie: Bra möte, absolut bästa brukarråd jag sitter med i. Här får man tycka till. Fortsätt så här.

Barbro P: Ska maila fastighetschefen för regionen angående hörslingan.

Erika: Spännande. Har lärt mig jättemycket. Katastrof med hörslingan.

Harry: Har varit med några år, har blivit en radikal förbättring. Idag är det en dialog. Andra brukarråd borde ta efter.

Anette M: Jättegivande dag. Gillar konceptet samverkan och dialog. Ensam är man inte stark men tillsammans blir vi starka.

Ulrika: Jättebra dag, känns som alla har kommit till tals.

Ett stort tack till tolkarna!

God Jul & Gott Nytt År!

Gabriella Gesang förde anteckningarna