

**Minnesanteckningar från samverkansmöte
med Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd
26 maj 2021 via Teams**

Närvarande:

Marie Dahlqvist, DHB Västra

Agne Fröjd, HRF

Harry Eriksson, HRF

Barbro Prästbacka, HRF

Elisabeth Wessel, VGDL

Berit Jildenhed, FSDB Väst

Barbro Fröjd, FSDB Väst

Kristina Jasson, Enhetschef Tolkverksamheten Vänersborg och Skövde

Ulrika Karlsson, Enhetschef administration Tolkverksamheten

Anette Marberg, Enhetschef Tolkverksamheten Göteborg och Borås

Erika Lindahl, Verksamhetsutvecklare Syn- och Tolkverksamheten

Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

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 hälsar alla välkomna till dagens samverkansmöte.

3 Presentationsrunda

Laget runt, alla deltagare presenterar sig.

4 Workshop Distanstolkning

Vilka tolkuppsdrag kan utföras på distans efter pandemin?

Kristina informerar om bakgrunden till och arbetet med digitaliseringen.

Deltagarna får en länk med enkät att svara på " Vilka uppdrag kan

Tolkverksamheten erbjuda på distans efter pandemin?

Man ska svara utifrån sin förening.

Alla uppdragstyper går att utföra på distans enligt inkomna svar.

Svar uppdelat på uppdragstyp:**Sjukvård**

Alla typer av besök

Alla besök på VC och sjukhus förutom operationer, ej tandläkare ej

Habiliteringen om barn är med

Det som är avgörande i alla sammanhang, när det gäller distanstolkning är hur man löser den digitala kunskapen hos medlemmarna. OM vi tar de äldre så med hjälp av personal på boende eller andra personer så tror jag man kan lösa det.

Inga

Nästan allt. Men kräver kunskap hos sjukvården, träning

I dövblindtolkning ingår syntolkning o ledsagning, vilket är svårt med distans

Övriga reflektioner:

Viktigt att vara lyhörda för tolkanvändarens behov. Måste ha samtal med tolkanvändaren.

Har haft några tillfällen med distanstolkning. Har fungerat ganska bra. Viktigt att utbilda vårdpersonalen så det inte blir teknikstrul.

Arbete

Arbetsplatsmöten

Medarbetarsamtal, lönesamtal ej APT (svårt när de delar skrivbord)

De digitala mötena.

Möte med AF för ex förlängningar av bidrag i anställning,

arbetar ej

Kan ev. fungera vid kortare möten/träffar

Övriga reflektioner:

Har använt distanstolkning och det har varit problem när man delar skrivbord. Svårt att följa med, blir rörigt. Bättre att ha tolk på plats. Gäller även vid utbildningar, svårt att delta. Vanlig dialog fungerar jättebra. Måste veta vad mötet handlar om.

Fritid

Föreläsningar på föreningar. Styrelsemöten

Väldigt svårt när det gäller aktiva handlingar

Jag försöker att uppmana alla som är medlemmar i andra föreningar att begära skrivtolk. Jag själv gör reklam för skrivtolkar på varje annat föreningsmöte. Okunskapen är stor hos allmänheten. Skrivtolkningen måste också göra reklam för sig!

Svårt få ledsaga, och syntolkning.

Ser även här små begränsningar, distanstolk ger mer tolkning (inga resor)

Här ser jag nästan omöjligt med distans, då det behövs syntolkning o ledsagning

Övriga reflektioner:

Vid föreläsning i förening kan det fungera bra då man ej delar sitt skrivbord.

Har haft kongress på distans, fungerade jättebra.

Haft styrelsemöte och fick distanstolkning. Fungerade ganska hyfsat. Man behöver ha en bra mikrofon och högtalare. Fungerade bättre än förväntat.

Har haft många möten med tolkar på distans. Inga problem, är för detta. Gäller att ha bra uppkoppling. Inga problem när tekniken fungerar.

Allt är digitalt nu. Tekniken stänger många ute. Många unga har kommit med nu men de äldre får stå tillbaka.

Har fungerat bra med möten på distans men vill inte ha distanstolkning när pandemin är över. Jobbigt att sitta länge vid föreläsningar.

Är skrivtolksanvändare och ser inga nackdelar vid distanstolkning.

En fördel är att det inte är tolkbrist. Ser positivt på utvecklingen.

Vid vissa tillfällen går det inte att ha distanstolkning, såsom fotboll eller ridning.

Kommer eventuellt även framöver att ha föreläsningar på distans.

Samhällsservice

Myndigheter går bra men inte hos polis o socialen

De allra flesta naturligtvis och det fyller två syften. Hjälper till användarna och reklam för övriga.

Kortare bankmöten, kortare samtal med FK

Även här små begränsningar

Behövs syntolkning och ledsagning i de flesta uppdrag, kan fungera om brukaren har synrester kvar.

Övriga reflektioner:

Om man ska ha distanstolkning är det viktigt att veta vad ärendet handlar om, såsom bankärenden med sekretess, lyssna på tolkanvändarna.

Ej hos polis och socialtjänst.

Utbildning

Vid föreläsningar.

Endast när man inte behöver dela skrivbord

I alla typer och det kan inte vara svårt att utföra, här igen okunskap.

svårt få punktskrift och tolk till.

Viss utbildning kan kräva fysisk tolkning

Kan fungera, beroende på synstatus hos brukaren

Övriga reflektioner:

Beror på vilken typ av utbildning det är. Hur kan man anpassa?

Beredskapstolk för teckenspråkiga

På akuten tills tolken kommer på plats

Svårt framföra dövblind och synproblem.

Beror på synstatus brukaren har, ofta behövs taktill tolkning

Övriga reflektioner:

Skönt att ha distanstolk på vägen till akuten, vid inskrivning i väntan på fysisk tolk.

Behövs fysisk tolk som kommer till platsen så man känner sig trygg, lugn och kan slappna av.

Parallellt ha distanstolk och fysisk tolk. Det är onödigt att ha fysisk tolk på plats på akuten i flera timmar när man väntar på läkare.

Dövblinda önskar helst fysisk tolk på plats när det är en akutsituation.

Önskar att akutmottagningarna har mer kunskap om tolkning, bra om det finns mobila enheter på akuten om man inte fått med sin egen mobil.

Kommentarer:

Viktigt med lyhördhet för tolkanvändare som behöver tolk på plats. De kanske inte klarar av teknik eller behöver mer stöd på plats

Okunskap kombinerat med att göra reklam för skrivtolkning.

Detta är inget vi diskuterat så mycket, men vet generellt att det under olika samtal framkommit att fysisk tolkning alltid är bäst. Detta är vad döva medlemmar och anställda uttryckt. När det gäller kortare möten kan det vara okej men för övrigt föredras fysiska tolkningar.

Tveksam om alla medlemmar har kunskap om distanstolk, brist på kunskap tror jag.

Distanstolkning är ett bra sätt att effektivisera (mer tolkning för pengarna).

Det behövs tydlig ögonkontakt mellan brukare och tolk, då tolk behöver läsa av brukaren har förstått, vilket jag upplever de inte gör alltid, det gäller de klarar tekniken, vilket är nog det största problemet

Övriga reflektioner:

Hur lång tid är mötet? Hur länge orkar man med? Viktigt med pauser och bra teknik.

Allt hänger på hur tekniken fungerar, är det mycket strul så blir brukaren nervös. Vill känna sig trygg att det kommer att fungera. Tekniken är a och o.

VGDL:s medlemmar har fått svara på en enkät. De flesta tycker att det är viktigt med valfrihet. Det är viktigt att titta på tolkanvändarens behov. Viktigt med lyhördhet och att titta på hur situationen ser ut.

Sammanfattning:

Allt går att utföra på distans men individen får tycka och tänka om det ska genomföras på distans.

Hitta de tillfällen då det fungerar på distans. Allt ska utgå från tolkanvändarens behov.

5 Tolkanvändarenkäten

Prioriterade områden att arbeta vidare med

Ulrika informerar om enkäten och vilka områden som prioriterats av personalen på Tolkverksamheten att arbeta vidare med.

Deltagarna får en länk att svara på "Tolkanvändarenkät 2020" där man ska skatta hur viktigt området är utifrån sin förening där 1 har lägst prioritering och 5 har högst prioritering.

De tre frågorna som prioriterades högst var:

Bemötte tolken dig med respekt? (4,83)

Tog Tolkcentralen hänsyn till dina behov angående hur tolkuppdraget skulle utföras? (4,83)

Tycker du att samarbetet med tolken fungerade väl? (4,67)

Reflektioner:

Det finns två perspektiv. Kontakten med tolken och Tolkverksamheten. Det är svårt att prioritera. Det viktigaste är rätt tolk på rätt plats och att tolken lyssnar.

Jättesvårt att gradera frågorna.

Det finns två olika typer av tolkningar. Det känns fel att ställa de frågorna. Hur kan man bedöma på samma sätt? Skrivtolkning är textad, hur kan jag bedöma om tolken är opartisk?

Det är svårt att bedöma en skrivtolk, en teckenspråkstolk är lättare men kroppsspråket, proffsighet, lägger näsan i blöt.

Skrivtolkning och teckenspråkstolkning är neutrala. Dövblindtolk får engagera sig mycket mer och kunna mycket. Jätteviktigt med rätt tolk.

Är det något som inte fungerar bra får man säga ifrån.

Det är en svår situation när det gäller dövblindtolkning. Hur mycket de hinner tolka. Är fundersam till skrivtolkarna, de säger inte hej, de förbereder tekniken. Önskar få lite social kontakt och prata lite innan.

Vill försvara skrivtolkarna. De har fullt upp med att få iordning det tekniska innan mötet.

Rekommenderar alltid personer som hör dåligt att beställa tolk till sitt möte istället för att sitta och inte höra.

Tolken ska ha rätt kompetens och ha engagemang. Allt handlar om respekt.

Se till att tolkuppdraget blir bra. Lyssna in behov. Viktigt att tolken lyssnar in och har rätt kompetens.

Viktigt att bli lyssnad på när man gör tolkbeställningen.

Det värsta är när tolken är oengagerad. Det sociala innan mötet är viktigt, så man är förberedd. Bra att stämma av innan. Är tolken tyst blir man osäker på om tolken vill göra ett bra jobb.

Vill gärna lära känna tolken lite innan. Att man möts av ett leende, att man kan skoja lite innan. Då mår man bättre.

Det är väldigt viktigt att få en bra kontakt från start. Hur vill jag ha mitt tolkuppdrag? Att tolken är intresserad och ställer frågor.

Har otroligt bra kontakt med skrivtolkarna och har småroligt. Helt nytt att alla inte är nöjda.

Det är skillnad på skrivtolk och dövblindtolk. Det är viktigt med engagemanget hos dövblindtolkarna. Det är jättebra tolkar men första bemötandet är väldigt viktigt.

Generellt är bemötandet av tolkarna mycket bra. Ingen ger ett dåligt bemötande. Många döva har olika tycke och smak. Man klickar inte med alla. Det upprör många att man inte får välja sin tolk. Har varit stor diskussion kring detta.

En erfarenhet under pandemin är att skrivtolkarna fått synas mycket mer. De har varit ett jättestöd i att få tekniken att fungera vid distanstolkning. Många av tolkanvändarna har fått prata mer med tolkarna, jättespositivt!

Tolken har missförstått vid avläsningen och man har fått ett konstigt svar tillbaka. Man tappar då förtroendet för tolken. Det är viktigt att tolkarna fortbildar sig. Under det sista året har avläsningen varit dålig.

Vid tolkning till barn anpassas inte språket till barnet. Det är för hög nivå. Föräldrarna får gå emellan och förklara för barnet på barnets nivå. Det blir ett stort föräldraansvar. Tolken bara översätter rakt av och anpassar sig inte till barnets nivå.

Det finns många arga döva tolkanvändare. Har försökt att få fram vad problemet är. De skriver på Tolkforum att Tolkverksamheten inte lyssnar på dem, de känner sig överkörda.

Extra viktigt att tolkanvändare kan ringa via bildtelefon. Den har varit avstängd i flera veckor nu. Det leder till att många blir arga.

Tolkinformatören var väldigt bra. Var med på träffar. Ska Tolkverksamheten inte ha informatör längre?

Önskemål att anställa en tolkanvändare inom Tolkverksamheten för att få mer förståelse för döva.

Sammanfattning:

Många goda idéer har dykt upp idag.

Ambitionen är att alla ska vara nöjda med Tolkverksamhetens service.

Tack för ett bra möte med mycket bra input idag!

Gabriella Gesang förde anteckningarna