

Sammanställning efter workshop på Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd 2022-11-24

Brukarrådet delar in sig i 3 grupper och diskuterar följande ämnen:

- **Att klara tillgängligheten på minst 92%**
- **Minska sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag**
- **Digitaliseringen**

Marie, Sara och Maria:

Att klara tillgängligheten på minst 92%:

Uppvakta politikerna. Flera organisationer kan gå ihop för att få de att förstå hur det kan drabba tolkanvändarna.

Att endast utföra vardagstolkning 2023 är lite tråkigt då man inte kan boka allt på samma ställe.

Minska sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag:

Tolkanvändaren kan dubbelkolla på Tolkverksamheten.

Ändra formuleringen på frågan "Vill du ha din tolkning på distans?" till "Vi rekommenderar tolkning på distans vid till exempel föreläsning och informationsmöte".

Måste tala om varför det blev avbokat i sista minuten annars blir man arg.

Man behöver rikta ilskan åt rätt håll, politikernas ansvar.

Ha Öppet Hus på alla enheterna. Alla kan få komma. Ha 30 minuters information, samt frågor på plats. Tolkanvändarna får bättre förståelse för Tolkverksamheten då.

Vid tolkbrist skickas ett sms att man ej får tolk. Kan man få reda på orsaken, att det till exempel är en akut situation så slipper man irritation.

Tolkanvändarna kan ge bra exempel till politikerna på vad som händer om man inte får tolk. Alla organisationerna behöver gå ihop för att kunna stöta på politikerna.

Tolkverksamheten behöver informera att vi har fått så här många beställningar.

Bra att visa upp statistiken för tolkanvändarna. Då blir det mer tydligt varför det blir en brist. Lägg ut information på hemsidan.

Digitaliseringen:

Distanstolkning på storbild skulle fungera jättebra vid offentliga tillställningar.
Påverka att tolkanvändaren väljer distans. Inte få valet att välja.
Informera tolkanvändarna att det behövs tolkning på distans för att Tolkverksamheten ska klara sina tillgänglighetsmål.
Uppmuntra till tolkning på distans men inget tvång.
Uppmuntra tolkanvändarna till mer distansuppdrag. Gör detta via hemsidan.

Berit, Agne, Barbro F:

Att klara tillgängligheten på minst 92%:

Det finns en kalender med vad som är uppbokat och vad som är ledigt, det är bra med färgerna i T9K. Då kan man styra sin bokning.
Bra om Tolkverksamheten skriver in när de har APT.

Minska sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag:

När sjukvården avbokar borde det komma upp en varning om att tolk är bokad så de inte glömmer att avboka tolken.
Många kan inte boka tolk. Tycker att det är så många frågor. Den som bokar tolk tycker det är jobbigt. Man orkar kanske inte att avboka då man saknar kunskap.
Gör en mall hur man bokar/avbokar tolk då kan man titta på mallen innan man ska boka/avboka.

Digitaliseringen:

Inom sjukvården tog det ca 1 timma innan de var uppkopplade och klara.
När brukaren har med en egen läsplatta och själv kan boka tolk så går det snabbare och tolkanvändaren kan själv avboka vid behov.
Tolkanvändaren kan ha fler tolkuppdrag digitalt om man har mer kunskap om att koppla upp sig.
Svårt med digitala tolkuppdrag för FSDB. Kan bli fel med ordination vid läkarbesök.

Harry, Barbro P, Erika:

Att klara tillgängligheten på minst 92%:

Bra beställningssystem kan råda bot på mycket.
Bra att visa statistik, blir en bra guide till de som beställer.
Allt är väldigt stolpigt, korta svar. Önskar ett trevligare bemötande.
Bra att få veta varför, inte bara att det är tolkbrist.

Minska sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag:

Bra att ta ut avgift.

Bra om sjukvården kan få ett sms några dagar innan besöket att de bokat tolk.

Alla behöver hjälpa till så det inte blir sena avbokningar.

Hoppas mycket på det nya beställningssystemet.

Digitaliseringen:

Arbetar med tolkarna inom regionen. När det gäller digitala besök finns hela Sveriges tolkar tillgängliga.

Har inga tolkar men går det att ha tolkning digitalt kan vi lösa det.

Mycket utbildning krävs. Tolkanvändare är oftast inte experter på datorer.

Behöver lite stöttning.

Mer information om vad som krävs av oss som användare vid distanstolkning.

Bra att vara mer kommunikativ.

Sammanställt av Gabriella Gesang